

# PROTECTORA DEL INVERSOR

## INFORME ANUAL 2025



Oficina de Información y Protección  
del Inversor de la Bolsa de Madrid,  
Barcelona, Bilbao y Valencia.





<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>LA FUNCIÓN DEL PROTECTOR DEL INVERSOR</b>	<b>7</b>
<b>LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA</b>	<b>8</b>
1.1    CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA	9
1.1.1    INFORMACIÓN BURSÁTIL	10
1.1.2    INFORMACIÓN PRIVILEGIADA/OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE DE EMISORAS	11
1.1.3    OTROS ASUNTOS OBJETO DE CONSULTA	12
1.2    LABOR ORIENTADORA EN CONSULTAS Y QUEJAS AJENAS A LA COMPETENCIA DE LA OFICINA	13
<b>RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>14</b>
<b>RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PLANTEADAS</b>	<b>15</b>



## INTRODUCCIÓN

Se emite el presente informe en cumplimiento de lo establecido en las correspondientes Circulares aprobadas por los Consejos de Administración de las sociedades rectoras de las cuatro Bolsas españolas, mediante las cuales se regula la figura del Protector del Inversor.

En él se recogen y sintetizan las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio 2025, con el propósito de informar y elevar a los respectivos Consejos de Administración, las principales cuestiones tratadas en esta Oficina, para su conocimiento y, en su caso, la adopción de las medidas que se estimen oportunas.

El informe se estructura en tres apartados; el primero, relativo a la labor informadora de la Oficina del Protector del Inversor; en segundo lugar, se describe la actividad desarrollada durante 2025 frente a las quejas, las consultas denominadas *contenciosas* o, en su caso, expedientes de reclamación iniciados y tramitados ante la oficina del protector del inversor; por último, se detallan las recomendaciones que, con base en la actividad de este año, se realizan a las entidades y / o inversores.

En cada uno de estos apartados se describen, por un lado, las solicitudes de información y las peticiones formuladas por los inversores —incluyendo cifras, materias y tendencias— y, por otro, una explicación sucinta de las actividades llevadas a cabo por la Oficina del Protector del Inversor, a través de contestaciones, informes y otras intervenciones realizadas.

La Oficina del Protector del Inversor registró una actividad que queda reflejada en las cerca de 1200 llamadas telefónicas, así como las comunicaciones escritas, principalmente por correo electrónico.

Se aprecia cómo el creciente grado de experiencia y conocimiento de los inversores y usuarios financieros facilita la resolución de dudas y aclaraciones en una fase previa a la reclamación, a través del trámite de las denominadas “consultas contenciosas”. Estas son aquellas en las que, tras el análisis de la documentación y del contexto de la operación bursátil, el inversor decide no iniciar un expediente formal de reclamación. A la vista de las explicaciones e informaciones facilitadas por la oficina, el inversor las considera suficientes y satisfactorias para resolver sus dudas o inquietudes en relación a una operación bursátil y se evita que desemboquen en procedimientos formales de reclamación.

El año 2025 ha vuelto a ser, por quinto año consecutivo, muy positivo para el inversor desde la perspectiva de la retribución al accionista. Se alcanzaron los 42.671,33 millones de euros (cifra que aglutina dividendos, repartos de prima de emisión y devolución de aportaciones)<sup>1</sup>, lo cual ha provocado numerosas consultas en relación con las respectivas comunicaciones que se realizan por parte de las sociedades emisoras.

En cuanto a las nuevas incorporaciones del año a las distintas plataformas de BME se han incorporado 17 empresas; 3 incorporadas a la Bolsa y 14 a BME Growth / Scaleup<sup>1</sup>. Destacando el salto de Izertis desde BME Growth (sistema multilateral de negociación) a la Bolsa (mercado regulado).

Con relación a las Ofertas Públicas de Adquisición (OPAs), además de las 10 OPAs (cuatro de exclusión, cuatro de adquisición y dos auto-OPAs)<sup>1</sup>, no podemos obviar que la atención durante el año 2025 en esta materia la ha acaparado la OPA de BBVA sobre Banco Sabadell, sin perjuicio de que, finalmente, no prosperara. Consideramos que la atención que ha merecido por parte de los medios informativos a esta operación, ha propiciado la sobreinformación que sobre la misma han tenido los inversores, lo cual, entendemos, justifica la escasez de cuestiones planteadas sobre este particular en este año.

Por último, en el ámbito de valores, u otros instrumentos financieros, inactivos o improductivos, lo que ha suscitado numerosas consultas a lo largo de los últimos años motivado por los costes asociados a la tenencia de los mismos, destacamos en este 2025 la extinción de las acciones de La Seda de Barcelona, S.A., sociedad que ha quedado extinguida con fecha 19 de mayo de 2025 mediante auto judicial de dicha fecha, inscrito en el Registro mercantil de Barcelona. Igualmente, y con fecha 31 de marzo de 2025 se procedió a la cancelación de los derechos asignados a los Warrants de Abengoa lo que determinó la amortización de los títulos con dicha fecha.

## LA FUNCIÓN DEL PROTECTOR DEL INVERSOR

La figura del Protector del inversor de las Bolsas de Valores españolas fue creada a través de la regulación interna de cada una de las mismas y aprobada por los Consejos de Administración de cada una de sus respectivas Sociedades Rectoras.

El Protector del Inversor tiene unas funciones específicas detalladas en las distintas circulares. Por un lado, facilitar información sobre la negociación de valores y el funcionamiento del mercado de valores, de manera que, mediante la atención de consultas, contribuyera a la cultura y la formación del inversor en materia de mercado de valores. Por

<sup>1</sup> Fuente: Informe de mercado BME 2025 - consultado el 06/02/2026 <https://www.bolsasymercados.es/dam/descargas/informes-de-mercado/informe-mercado-bme-2025-es.pdf>

otro lado, las Bolsas de Valores atribuyeron a esta figura funciones de resolución de reclamaciones realizadas por los inversores y que tuvieran por objeto la actividad de los miembros de cada una de las Bolsas sobre los valores admitidos a negociación en las mismas.

En la página web de BME: <https://www.bolsasymercados.es/bme-exchange/es/Para-Inversores/Protector-Inversor> se encuentra la información relativa a la normativa que resulta de aplicación y que regula el funcionamiento del Protector del Inversor de la Bolsa de Madrid, de Barcelona, Bilbao y Valencia.

Tras varios años en los que la titularidad de esta figura era distinta para cada Bolsa de Valores, en el año 2021, los Consejos de Administración de las citadas Bolsas decidieron el nombramiento de una única persona como Protectora del Inversor para todas ellas. A pesar de este nombramiento, las Bolsas de Valores decidieron mantener las cuatro Oficinas como cuatro canales diferenciados de acceso a la información, de consulta y, en su caso, de reclamación cuando así lo creyeran oportuno los inversores.

Con esta unificación de nombramiento se permitió, bajo la accesibilidad y diversidad de los canales de acceso a la Oficina, designar un único titular y, en consecuencia, la unificación del criterio aplicable en las distintas consultas o reclamaciones que se reciben a través de cada una de las cuatro Oficinas.

## ACTIVIDAD DE LA OFICINA EN 2025

### 1. LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA

Con el objetivo de contextualizar la función informativa desarrollada por la Oficina del Protector del Inversor durante el ejercicio 2025, canalizada a través del Servicio de Información General, se presentan a continuación dos tablas. La primera recoge el perfil de los solicitantes, mientras que la segunda detalla las principales materias objeto de consulta. Ambas incorporan una comparativa con el ejercicio anterior, lo que permite analizar su evolución y detectar tendencias relevantes.

**PERFIL DE LOS SOLICITANTES DE INFORMACIÓN**

Solicitantes	Año 2025	Año 2024
Inversores particulares	90%	95%
Miembros del Mercado y Entidades Financieras	2%	3%
Entidades Emisoras	8%	2%
Medios de Comunicación*	-	-
Servicios de Estudios y departamentos de análisis*	-	-
Centros Universitarios, Culturales y otros*	-	-
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\*Porcentajes inferiores al 1%

Como viene siendo habitual desde que se inició este Servicio, el inversor particular es el protagonista indiscutible, con un 90% de las consultas que se formulan. Los inversores demandan una respuesta rápida, sencilla y directa sobre las cuestiones que les preocupan en el ámbito de sus inversiones y consideran a esta Oficina como un canal seguro y eficaz donde obtener información sobre el mercado bursátil, su funcionamiento, y las normas de contratación, así como para resolver cualquier duda sobre la ejecución de sus operaciones en bolsa.

En segundo lugar, las entidades cotizadas, han utilizado este servicio en 2025, copando un 8% de las consultas lo que supone un incremento del 300% de su presencia con respecto al año anterior. Esto ha sido motivado por la gran demanda de certificaciones requeridas para llevar a cabo determinadas operaciones societarias.

Mencionamos, por último, con un 2% del total, a los miembros del mercado y entidades financieras, cuyas solicitudes consisten casi exclusivamente, en cambios históricos de valores cotizados. Esta información se requiere fundamentalmente en el área de la gestión de testamentarias, la presentación de impuestos o, en casos más específicos, la solicitud de certificados de cambios de un determinado valor en una determinada fecha o periodo.

Destacamos un año más que, en las cuatro bolsas, el canal principal de comunicación de la Oficina del Protector vuelve a ser el teléfono, seguido del correo electrónico, de forma que, a lo largo de 2025, se han recibido casi 1200 llamadas y más de 700 correos electrónicos.

Así mismo, durante este año, y aunque de forma muy residual, nos han contactado de forma telefónica inversores de avanzada edad no familiarizados con el uso del correo electrónico, por lo que se les ha proporcionado en formato papel la información solicitada. En este sentido, la Oficina del Protector del Inversor mantiene un firme compromiso con las personas de mayor edad, por lo que, además de dedicarles atención especializada y personalizada en las consultas telefónicas, se gestionan sus peticiones con la máxima celeridad y atención, al entender que existe un sector de edad avanzada, en el ámbito inversor, que precisa hacer consultas o tramitar reclamaciones, y que confía en esta Institución para resolverlas.

## 1.1 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

En el siguiente cuadro, se presentan a continuación las materias objeto de información, clasificadas por categorías. En este año 2025 destaca el epígrafe “Información Bursátil” por haber sido la información más requerida por los inversores. Este, junto con la petición de “Otros asuntos objeto de consulta”, engloban el 89% del total de las consultas recibidas.

## MATERIAS OBJETO DE INFORMACIÓN

	Año 2025	Año 2024
Información Bursátil	47%	43%
Información Privilegiada/ Otra Información Relevante	11%	11%
Otros asuntos objeto de consulta	42%	46%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Para finalizar este punto, nos gustaría constatar que en la página web de BME, concretamente en su apartado de Inversores/Minoristas, dentro de la sección correspondiente al Protector del Inversor, se puede acceder a información específica sobre este Servicio. En dicho espacio se facilitan, para las cuatro bolsas, los datos de contacto, así como los pasos a seguir para formular consultas o interponer reclamaciones. Asimismo, en la dirección de la página web: <https://www.bolsasymercados.es/bme-exchange/es/Para-Inversores/Protector-Inversor> se encuentra una sección de consultas frecuentes que permite al inversor obtener de forma ágil respuesta a las cuestiones más demandadas.

### 1.1.1 INFORMACIÓN BURSÁTIL

En el ejercicio de su función informativa, la Oficina del Protector del Inversor sigue consolidándose como un lugar de referencia para el inversor, atendiendo diariamente un elevado volumen de consultas y solicitudes de información general. Esta atención se canaliza a través de los servicios habilitados en las cuatro Bolsas de Valores, constituyendo una vía de acceso ágil y directa para los inversores, cuyos datos de contacto están disponibles en la página web de BME.

Las cuestiones planteadas tratan temáticas de amplia variedad, desde las más sencillas, relacionadas con variaciones en los valores cotizados, cánones aplicables a la operativa, los miembros de mercado o las entidades autorizadas, hasta aquellas de mayor complejidad vinculadas al funcionamiento específico del mercado bursátil español.

En este sentido y en el desempeño de su labor, la actividad diaria de la Oficina se desarrolla proporcionando respuestas directas o, en los casos en los que así se requiere, guiando a los interesados en la búsqueda de información a través de la página web de las Bolsas o de organismos como la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Asimismo, se insiste en la importancia de verificar la autorización de los intermediarios, especialmente ante la fuerte competencia y el creciente número de entidades que ofertan comisiones reducidas y múltiples opciones para invertir en bolsa. Por ello, recomendamos al inversor la consulta del Registro público disponible en la página web de la CNMV.

Durante este ejercicio 2025, cabe destacar nuevamente la relevancia del número de solicitudes relacionadas con cotizaciones históricas de valores admitidos a negociación en la Bolsa española. Esta solicitud de información se realiza por parte de inversores particulares, así como de entidades financieras, que la utilizan como un servicio adicional para sus clientes. La Oficina facilita gratuitamente los precios de cierre registrados por las acciones en la fecha solicitada, sin que ello implique reconocimiento de operación alguna por parte del inversor.

En este contexto, destacan las solicitudes de datos - fecha y el precio de adquisición de acciones que se han vendido de forma reciente y que, por olvido o extravío de documentación, el interesado no dispone de la información relativa a su adquisición. En este ámbito la Oficina del Protector informa a los solicitantes que las titularidades, precio y fecha de realización de una operación de compraventa son datos que corresponde facilitar a la entidad depositaria o a la empresa de servicios de inversión que intermedió en la operación sobre la que se trate la consulta.

### **1.1.2 INFORMACIÓN PRIVILEGIADA/OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE DE EMISORAS**

Se incluyen en esta sección las consultas relacionadas con las comunicaciones que las sociedades emisoras remiten a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre la propia compañía o sobre sus valores o instrumentos financieros, con el objeto de hacer pública y difundir rápidamente en el mercado cierta información, bien que pueda tener un efecto significativo en la evolución y la formación de los precios (Información privilegiada) o bien que no afecte de manera apreciable al precio (Otra Información Relevante).

En relación con la categoría de Información Privilegiada, destacamos las consultas recibidas sobre ofertas públicas de adquisición de acciones (OPA). El año 2025 ha sido testigo de operaciones relevantes en España, como, por ejemplo, la OPA en dos fases de Neinor sobre Aedas, la mediática OPA de BBVA sobre Sabadell y la de Inocsa sobre Grupo Catalana Occidente (GCO), con la salida definitiva del parqué de esta veterana compañía a principios de este año.

Destaca también en este apartado, como objeto habitual de consulta, la remuneración al accionista o distribución de dividendos. Este tipo de acuerdos están reservados a la Junta General de Accionistas, por lo que las decisiones adoptadas al respecto se comunican al supervisor como "Otra Información Relevante". El interés por los importes y la confirmación del calendario ha ido en consonancia con un volumen total de retribución, muy elevado durante 2025, que ha supuesto para los inversores una fuente de rentabilidad muy atractiva.

Por último, dentro de este apartado, se incluyen también las consultas sobre los acuerdos adoptados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para las suspensiones y exclusiones de negociación de las emisoras, así como para los correspondientes levantamientos de suspensión. En concreto, en este ejercicio, fue objeto de múltiples consultas el levantamiento de la suspensión de SOLTEC POWER HOLDINGS, S.A., tras casi 15 meses de suspensión cautelar.

### 1.1.3 OTROS ASUNTOS OBJETO DE CONSULTA

Se relacionan bajo este epígrafe las consultas sobre asuntos que, no encuadrándose en los apartados anteriores, están estrechamente relacionados con la actividad bursátil y suscitan gran interés entre los inversores.

Destacamos las siguientes:

- **Renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción de las acciones en el registro de IBERCLEAR.** Este tema suscita muchas consultas por parte de los inversores que se enfrentan a la imposibilidad de vender sus acciones en el mercado, por estar excluidas o suspendidas de negociación, y cuyo mantenimiento genera unos gastos que han de seguir abonando. Así, impulsados por las referencias que les llegan sobre el Procedimiento de IBERCLEAR, “Inclusiones y Exclusiones” los inversores preguntan de forma recurrente por la posibilidad de renunciar a sus títulos “inactivos” con el fin de dejar de pagar comisiones o incluso cancelar su cuenta de valores. Desde esta Oficina se facilita detallada información al respecto, haciendo hincapié en los requisitos que han de cumplir los valores (exclusión e inactividad registral de cuatro años) y resaltando que la aplicación de este procedimiento les permitirá evitar seguir pagando comisiones, pero no supone la renuncia a su propiedad, por lo que continuarán siendo los titulares.
- **Acciones de la Seda de Barcelona (en liquidación).** Las acciones de esta compañía han sido tradicionalmente un ejemplo de la casuística de los valores sobre los que no se podía iniciar el mencionado procedimiento de renuncia indicado anteriormente, por incumplimiento de la inactividad registral exigida. Con fecha de efecto 31 de julio de 2025 IBERCLEAR procedió a dar de baja definitiva de los títulos de La Seda de Barcelona (con código ISIN ES0175290008), por tener evidencia probada de la extinción del emisor, como hemos informado en la Introducción de este informe.
- **Acciones de ABENGOA (en liquidación).** Han sido recurrentes las solicitudes recibidas interesándose por la actualización de la situación de las acciones de esta emisora. Desde esta Oficina se ha procurado mantener un contacto continuo con la administración concursal, con el objetivo de seguir de cerca la evolución del procedimiento y poder ofrecer una respuesta adecuada a los inversores.
- **Warrants de ABENGOA (en liquidación) Clase A & Clase B (ISIN ES0605200007 y ES0605200015).** El 31 de marzo de 2025 fue fecha clave para estos valores, que han protagonizado multitud de consultas de inversores propietarios de los mismos y deseosos de deshacerse de ellos con motivo de los gastos asociados a su tenencia. Esta fecha en la que teóricamente seabría la posibilidad de ejercicio de los derechos, la administración concursal de la compañía comunicó la amortización automática de los warrants, al no haberse cumplido la condición de ejercicio prevista en su emisión, quedando dichos derechos definitivamente extinguídos. Esta circunstancia supuso su baja definitiva del registro contable de IBERCLEAR, así como la eliminación de los costes asociados a su mantenimiento.

- **Trasmisión de acciones excluidas o suspendidas de cotización en bolsa.** Esta es una consulta frecuente entre los inversores que buscan desprendérse de ciertos valores que, bien temporal o definitivamente, han dejado de cotizar en el mercado.
- **Valores y productos negociados en otros mercados y Sistemas Multilaterales de Negociación de BME.** Aunque de forma menos significativa, también llegan a esta Oficina peticiones de información sobre los productos derivados que cotizan en MEFF, las acciones negociadas en el mercado alternativo BME Growth, las SICAV (BME IICs) y la renta fija (Deuda Pública y Privada) del Mercado AIAF.

## 1.2 LABOR ORIENTADORA EN CONSULTAS Y QUEJAS AJENAS A LA COMPETENCIA DE LA OFICINA

Hacemos referencia en este apartado a las consultas recibidas con carácter general, pero sobre asuntos en los que no somos competentes (aspectos fiscales de las inversiones, sobre la manipulación del mercado, sobre cuestiones relativas a valores cotizados en otras bolsas internacionales, sobre la autorización de ofertas públicas de adquisición, o el registro de entidades autorizadas para prestar servicios de inversión). En estos casos se les orienta sobre las instancias u organismos a los que deben dirigirse.

Destacamos las siguientes:

- **Incidencias en la negociación en mercados internacionales.** Son cada vez más numerosos los inversores que solicitan asesoramiento sobre cómo proceder y ante quién interponer reclamaciones ante las plataformas de negociación en mercados internacionales o con algunas entidades extranjeras que prestan servicios de inversión en nuestro país, sin contar a veces con la autorización y registro ante la autoridad supervisora correspondiente.
- Suplantación de identidad, en particular de BME, ofreciendo servicios de asesoramiento y propuestas de inversión en su nombre. Lamentablemente, un año más tenemos que volver a hablar de las cada vez más frecuentes actividades de suplantación de identidad de entidades e instituciones (entre las que se encuentra BME) con el claro propósito de engañar y estafar a los inversores. Es considerable el número de inversores que, durante 2025, se han dirigido a la Oficina del Protector con el fin de verificar si es realmente BME quien realiza tales ofertas o propuestas. Sin perjuicio de las denuncias pertinentes, la Oficina ha llevado a cabo una labor de advertencia e información sobre la práctica, cada vez más extendida, de la suplantación de identidad con la intención de estafa. En este sentido se sugiere siempre como buena práctica y medida preventiva la confirmación por parte del inversor de la identidad de dicha llamada antes de realizar cualquier gestión o transacción, realizando una posterior llamada de comprobación a la entidad. Como

advertencia y conclusión, se destaca en este apartado que BME nunca contacta directamente con particulares para ofrecer servicios de inversión, solicitarles entrega o envío de dinero o hacerles cualquier tipo de oferta o recomendación.

- Cuestiones relacionadas con pérdida patrimonial a efectos fiscales. Son numerosos los inversores que preguntan por la posibilidad de computar las posibles pérdidas patrimoniales experimentadas con motivo de la situación concursal de la emisora. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que la exclusión de cotización no es considerada suficiente, por sí sola, para declarar una pérdida patrimonial. En estos aspectos nuestra recomendación es solicitar información a la Agencia Estatal de Administración Tributaria o consultar con un asesor fiscal.
- 

## 2. RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Una de las labores esenciales de la figura del Protector del Inversor es la tramitación de quejas y reclamaciones sobre las operaciones bursátiles, analizando la actuación de los intervinientes y la posición y alegaciones de las partes, con el fin de llevar a cabo una labor mediadora y de acercamiento entre ellas y obtener los elementos necesarios que permitan proponer una solución a la controversia suscitada a través del correspondiente informe final.

Gracias al impulso que desde distintos sectores se está dando a la educación financiera, la labor del Protector ha ido adquiriendo un carácter cada vez más formativo y preventivo, reduciéndose la casuística asociada a la tramitación de estos procedimientos de mediación. Se sigue repitiendo el modelo de inicio de expediente de consulta denominada "contenciosa", esto es, la que deriva de una queja o reclamación al considerarse perjudicados por determinadas actuaciones de las entidades intervinientes en la operativa bursátil — permite informar adecuadamente al inversor sobre la operativa o normativa aplicable y orientarle hacia una posible solución, evitando así la tramitación de un expediente formal de reclamación.

Así, y continuando la tónica de los últimos años, se ha mantenido una tendencia generalizada en la que predomina el formato de consulta. Tras el análisis por parte de esta Oficina de la documentación aportada y del contexto en el que se desarrolló la operación bursátil, el inversor no inicia un expediente de reclamación, una vez conocidas y comprendidas las circunstancias y la operativa aplicable a su caso. Estas situaciones se encuadran en las denominadas "Consultas Contenciosas", en las que una discrepancia se resuelve mediante la oportuna aclaración y facilitación de la información correspondiente, sin que resulte necesario gestionar un expediente de reclamación.

En todo caso, puede afirmarse que la Oficina y la figura del Protector del Inversor se han consolidado como un punto de referencia para la canalización de consultas, quejas y

reclamaciones, aun cuando muchas de ellas no lleguen a formalizarse como expedientes de reclamación con traslado a la entidad reclamada, actuando en la práctica como un primer canal de orientación y distribución de las demandas de los inversores.

Durante el año 2025 se han gestionado 19 expedientes de este tipo de consultas contenciosas en las que destacan las siguientes materias:

- Inicio del procedimiento de renuncia voluntaria al registro de Anotaciones en Cuenta.
- Disconformidad del inversor por el precio al que se ha ejecutado su orden o falta de ejecución de la misma.
- Queja de un inversor particular por la forma en la que se ha ejecutado una orden con *stop loss* dinámico.
- Desacuerdo con las comisiones asociadas a una operación.
- Cobro de comisiones por el mantenimiento de un valor dado de baja en el registro de IBERCLEAR.
- Incidencia en el abono de dividendo a titulares que opera con un bróker que trabaja con cuentas ómnibus.
- Negativa de la entidad depositaria a intermediar en el proceso de solicitud de baja de valores de renta fija por amortización.

Por último, informamos de que se han tramitado dos expedientes de reclamación en la Oficina del Protector del inversor de la Bolsa de Madrid iniciados bajo la normativa de la Circular 8/1991 y el procedimiento que la desarrolla. En ambos casos y tras el estudio de los mismos, se comprueba que no subyace una operación bursátil concreta que constituyese el origen de su reclamación, por lo que en aplicación del artículo 3 de la citada Circular, no pudo declararse competente para la resolución de la misma poniéndoselo así de manifiesto al inversor de forma motivada.

### **3. RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES PLANTEADAS**

En función de las consultas contenciosas, quejas o reclamaciones planteadas por inversores y en aras de una mayor protección al inversor y a la información que éste debe tener y obtener, las recomendaciones de esta Oficina son las siguientes:

- Mantener la publicidad recurrente en la página web de la compañía y/o, en redes sociales, los avisos sobre suplantación de identidad y particularmente la que afecta a BME, destacando que BME no cuenta con productos de inversión, no hace recomendaciones de inversión ni realiza llamadas a los inversores para ofrecer sus servicios por lo que debe desconfiar de llamadas o comunicaciones en este sentido bajo el nombre de BME. Con esto se pretende que el inversor sospeche de llamadas y correos que bajo suplantación de personalidad puedan utilizar de forma fraudulenta.
- En lo que respecta a la disconformidad de los inversores por la ejecución de alguna orden de compraventa introducida en el mercado a través de su bróker, se recomienda que de forma asidua acudan al Servicio de Atención al Cliente de su entidad, a los cuales se insta paralelamente a que traten sus reclamaciones de forma individualizada a las circunstancias que acontezcan, apartándose de generalidades y respuestas estereotipadas y proveyendo al inversor de lo acontecido con las órdenes introducidas.
- En aquellos valores que ya están extinguidos o que es posible la renuncia a la anotación en cuenta, (procedimiento PR230 del Manual de Procedimientos del Sistema de Liquidación ARCO de IBERCLEAR) se recomienda que las entidades depositarias ofrezcan, de oficio, la posibilidad de tramitar tal procedimiento con el fin de que los inversores particulares no tengan que soportar el coste asociado.
- Así mismo, con carácter general, en cuanto a las entidades financieras, nos referimos a lo indicado por el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que considera "buena práctica que la entidad no repercuta al cliente comisiones de custodia en caso de que los valores depositados estén excluidos de cotización y resulten improductivos".
- En relación a los departamentos de Relación con Inversores de las Emisoras, llamamos la atención sobre la conveniencia de realizar una a una labor proactiva de información detallada a los accionistas sobre las informaciones relevantes de la compañía, bien sean ofertas de adquisición de acciones, reparto de dividendos...etc.

En Madrid a 18 de febrero de 2026.

Este material ha sido preparado por Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S. A. (BME) y/o sus filiales (en conjunto, "BME") para el uso exclusivo de las personas a las que BME entrega este material. Este material o cualquiera de sus contenidos no debe interpretarse como un acuerdo vinculante, una recomendación, un consejo de inversión, solicitud, invitación u oferta de compra o venta de información financiera, productos, soluciones o servicios. Dicha información tampoco es un reflejo de posiciones (propias o de terceros) en firme de los intervenientes en el Mercado de Valores Español. BME no tiene ninguna obligación de actualizar, revisar o mantener al día el contenido de este material, y estará sujeto a cambios sin previo aviso en cualquier momento. Ninguna representación, garantía o compromiso -expreso o implícito- es o será dado por BME en cuanto a la exactitud, integridad, suficiencia, idoneidad o fiabilidad del contenido de este material.

Al reflejar opiniones teóricas, su contenido es meramente informativo y por tanto no debe ser utilizado para valoración de carteras o patrimonios, ni servir de base para recomendaciones de inversión. Ni las Entidades contribuidoras, ni Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S.A.(BME) ni de ninguna de sus filiales, serán responsables de ninguna pérdida financiera, ni decisión tomada sobre la base de la información contenida en este material. En general, Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S. A. (BME) ni ninguna de sus filiales, ni las Entidades contribuidoras, sus administradores, representantes, asociados, sociedades controladas, directores, socios, empleados o asesores asumen responsabilidad alguna en relación con dicha información, ni de cualquier uso no autorizado del mismo.

Este material es propiedad de BME y no puede ser impreso, copiado, reproducido, publicado, transmitido, divulgado o distribuido de ninguna forma sin el consentimiento previo por escrito de BME.

2026 Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros S. A. Todos los derechos reservados.

---

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