

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

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

**2018**

**MEMORIA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR**  
**DE LA BOLSA DE BARCELONA**  
**Año 2018**

Durante 2018 ha continuado la abundante legislación en materia bursátil. El 3 de enero entró en vigor un nuevo marco normativo sobre instrumentos financieros, a través de la Directiva MIFID II y el Reglamento MIFIR. El primero, en particular se proponía como uno de sus objetivos programáticos que la negociación organizada se desarrolle en plataformas reguladas así como reforzar la protección del inversor.

Más tarde se dictaron las disposiciones necesarias para incorporar esa normativa comunitaria al ámbito español y culminar su desarrollo reglamentario. El 28 de septiembre se promulgó el Real Decreto Ley que modificaba ampliamente la Ley del Mercado de Valores con especial atención a la actuación de las empresas de servicios de inversión a las que se obliga acentuar la información dada a clientes, así como la evaluación de la idoneidad de los mismos y de la conveniencia de sus órdenes. Posteriormente, el pasado 21 de diciembre se promulgaba un Real Decreto en desarrollo de la Ley.

No obstante, conviene destacar que estas nuevas normas distinguen claramente las diferentes alternativas de inversión y sus correlativos mecanismos de protección al cliente.

A efectos de la novedosa evaluación de la conveniencia, la Ley no es ciega, exonerando de tal obligación a la empresa de servicios de inversión en los casos de mera ejecución, recepción y transmisión de órdenes de clientes sin crédito o préstamo colateral, cuando se trate de instrumentos no complejos, la orden se produzca a iniciativa del cliente y se le provea de la suficiente información. Se entienden como instrumentos no complejos en primerísimo lugar las acciones admitidas a negociación en un mercado organizado.

Es decir, que en este alud incesante de nuevas medidas protectoras se establece un manifiesto trato diferencial respecto de aquellas inversiones no complejas en mercados regulados cuyo paradigma es la Bolsa.

Baste añadir que, simultáneamente, se ha producido la definitiva entrada en vigor de la Ley que introducía en España la nueva regulación comunitaria en materia de protección al inversor, separando los procedimientos para los particulares y entidades sin fines de lucro de los grandes inversores.

Como es bien sabido, 2018 ha sido un año modesto en la Bolsa de Valores: El índice IBEX 35 en retroceso considerable y los volúmenes de negociación inferiores, a la altura del año anterior y muy lejos todavía de los años precedentes a la crisis. Y sin embargo, el entorno, caracterizado por tipos bajos de interés y dinero abundante, no ha sido, como tal, adverso al inversor. Aunque no haya sido un gran año, no ha carecido de buenas oportunidades de compra. Y los sobresaltos de la política internacional y de los acontecimientos negativos, que no han faltado, o de situaciones sin resolver, como el BREXIT, no han producido aumento de conflictividad en la negociación ordinaria.

Para este Protector del Inversor, es la actuación en el mercado de los inversores minoristas la que da lugar a reclamaciones. Son en realidad los

mencionados inversores minoristas los que, en mayor medida, necesitan un cauce de reclamación directo, neutral, ágil y barato. De ahí que la totalidad de las consultas hayan sido presentadas por particulares.

Nuevamente hay que felicitarse del bajo nivel de conflictividad. En consonancia con el moderado y decreciente número de reclamaciones formuladas ante la COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (998 en 2017, último año con datos oficiales publicados, de las que apenas un 8,49% correspondieron a reclamaciones por operaciones realizadas a través de Entidades de Crédito y solamente un 1,4% a operaciones efectuadas a través de Sociedades de Valores, y de las que 553 acabaron en informe final y poco más de la mitad fueron aceptadas por los interesados) ante este Protector del Inversor, no se han presentado más que 2 reclamaciones, una relativa a la contratación por lotes para aquellas acciones cuya cotización es inferior a un céntimo, que dio lugar a un escrito elevado al Consejo de Administración de la Bolsa de Barcelona, y otra reclamación no admitida por el Protector del Inversor por no reunir las condiciones necesarias. Una tercera reclamación, sustanciada a finales de 2017 relativa a comisiones cobradas, fue concluida en 2018 con un resultado favorable para la Sociedad de Valores objeto de la aludida reclamación. No nos consta que, en ninguno de los casos mencionados, la resolución final del Protector del Inversor haya sido apelada ante instancias superiores.

Esto, naturalmente, no es todo. También se han producido consultas, poco numerosas y básicamente en el ámbito de la depositaría de valores, que no tuvieron otras consecuencias ya que los inversores se vieron satisfechos al serles proporcionada una adecuada información.

Y es que como demuestran los hechos, la mayor virtualidad del Protector del Inversor es la resolución de las consultas antes de que se conviertan en reclamaciones. El inversor, en general, tiene confianza en los mecanismos bursátiles, a los que a veces acude más para una aclaración que para

formular una queja en toda regla. Por eso es esencial la atención inmediata y eficaz ante cualquier consulta que pueda recibir el Protector del Inversor.

Para el año 2019, este Protector del Inversor se propone mantener las mismas pautas de actuación señaladas en el informe anterior:

Flexibilidad en las actuaciones y en el procedimiento, diligencia en la atención de consultas y reclamaciones, e interpretación de las mismas en clave general con establecimiento de conclusiones que sean elevadas, en cada caso, al Consejo de Administración de la Bolsa de Barcelona.

Barcelona 6 de febrero de 2019

JAIME RUIZ CABRERO