

PROTECTORA DEL INVERSOR

INFORME ANUAL
2022

Contenido

EL MERCADO BURSÁTIL EN 2022. BREVE RESUMEN	3
LA FUNCIÓN DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA	3
ACTIVIDADES DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2022	4
1 LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA	5
1.1 Clasificación de la Información solicitada.	6
1.2 Labor orientadora en consultas ajenas a la competencia de la Oficina y labor divulgativa.	9
2 RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS	10
3 RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS	11

EL MERCADO BURSÁTIL EN 2022. BREVE RESUMEN

Durante este año 2022 el comportamiento de los mercados se ha visto condicionado de forma feroz por factores como la crisis energética, el conflicto en Ucrania, el alza en las materias primas y, por encima de todo, por la fuerte inflación que ha alcanzado niveles insospechados.

Sin perjuicio del mal año que ha supuesto 2022 para los mercados financieros, los mercados españoles en general y el bursátil en particular han tenido un comportamiento algo más favorable en comparación con otros países. Particularmente, en lo que se refiere a renta variable se detectó mayor movimiento en las contrataciones durante el primer semestre que se vio avivada por la volatilidad asociada a la guerra de Rusia y Ucrania, si bien se redujo en meses posteriores.

La inestabilidad y la incertidumbre han condicionado algunos proyectos de ofertas públicas de venta (OPV) que han quedado paralizados durante el año 2022, año en el que también ha descendido el número de nuevas admisiones y se ha reducido en un 2,4 % el número de las empresas cotizadas en la Bolsa, que han pasado de 124 a 121. Destaca, contrariamente, por su dinámica actividad, las salidas a cotización en BME Growth en el que las empresas han pasado de ser 127 a 135.¹

Dieciocho han sido las nuevas compañías, de las cuales dos lo han hecho en la Bolsa (Opdenergy Holdings y Atrys Health, que dio el salto desde BME Growth al mercado principal), 15 en BME Growth y una en la plataforma Latibex.

Por otra parte en cuanto a las ofertas públicas de adquisición (OPA), cuatro han sido las anunciadas durante este año, siendo dos de ellas de exclusión de negociación de los valores de Zardoya Otis y de Siemens Gamesa, concluidas a día de hoy.

La recompra de acciones, junto a la retribución al accionista derivada del reparto de dividendos de varias compañías, nos permite seguir postulando la inversión en la Bolsa como una oportunidad para el inversor, que a la vez constituye una forma eficaz de financiación de las empresas y en consecuencia, un empuje al que es un motor esencial de la economía.

Este 2023 se afronta con bastante incertidumbre tras la diversidad de acontecimientos de toda índole a los que nos hemos enfrentado en los últimos tres años si bien, estos primeros meses se afrontan con algo más de optimismo. Con la certeza de que el ahorro de las familias españolas, y por ende del inversor minorista, todavía es fuerte aunque algo más reducido que el año anterior, la contratación bursátil debe seguir siendo contemplada por los inversores minoristas como una de las alternativas de inversión, con la previa obtención de la debida información y asesoramiento en función de su perfil inversor.

LA FUNCIÓN DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA

La institución del Protector del inversor de las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao fue creada mediante respectivas circulares aprobadas por los consejos de administración de Sociedades Rectoras de cada una de las citadas Bolsas.

Así, la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid creó dicha figura mediante la Circular 8/1991, de 22 de octubre. Posteriormente, dicha Institución se recogió también en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Madrid, aprobado en diciembre de 2017.

En cuanto a la la Bolsa de Valores de Barcelona, la institución del Protector del Inversor fue creada mediante el Reglamento del Protector del Inversor, aprobado el 27 de febrero de 1995. Posteriormente, dicha

¹ Fuente : informe de mercado 2022 BME.

Institución se recogió también en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Barcelona, aprobado en diciembre de 2017.

Por su parte, la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Valencia, aprobó la Circular 1/2000, de 20 de junio, sobre el Protector del Inversor de la Bolsa de Valencia para atender las quejas y reclamaciones que los inversores formulen en relación con las operaciones que se efectúen a través de la Bolsa de Valores de Valencia, posteriormente recogida de igual modo en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Valencia de 2017.

De forma más reciente, mediante la Circular 2/2021, de 26 de marzo, de la Bolsa de Bilbao se ha desarrollado la figura del Protector del Inversor para la Bolsa de Bilbao ya reconocida en el Reglamento de la Bolsa de Valores de Bilbao a fin de atender las quejas y reclamaciones que los inversores formulen en relación con las operaciones que se efectúen a través de la Bolsa de Bilbao.

La Institución del Protector del Inversor de la Bolsa tiene, desde sus comienzos, un doble objetivo. Por una parte, el derivado 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, por otra parte, la resolución de reclamaciones y/o quejas interpuestas por inversores respecto a operaciones sobre valores negociados en las cuatro Bolsas españolas.

Tras varios años con distintos titulares en las respectivas Oficinas del protector del inversor, en el año 2021 los consejos de las cuatro Bolsas españolas decidieron el nombramiento de una misma persona como Protectora del Inversor para las cuatro Bolsas españolas, si bien manteniendo las cuatro Oficinas como cuatro canales diferenciados en cada una de las Bolsas españolas. Con esta unificación del nombramiento se permitió, bajo la accesibilidad y diversidad de los canales de acceso a las distintas Oficinas, una unificación del titular de las mismas y en consecuencia unificación de criterio aplicado a la hora de dar respuesta en las distintas consultas o reclamaciones que se dirigen a las cuatro Oficinas.

Por lo anterior, y de forma novedosa se presenta este Informe de forma unitaria y común para las cuatro Bolsas españolas de Valores por dos motivos principalmente: el de la homogeneidad (por identidad de la figura del protector del inversor) y el de, como decíamos, la unificación de criterio para la valoración que, de forma común, surgen en las cuatro Bolsas. Se detecta, además que el inversor, con independencia de su residencia o de la localización donde debutó el valor al que se refiere la consulta o queja, se dirige indistintamente a las Oficinas de una u otra Bolsa en función de factores como la comodidad, el conocimiento de una u otra Oficina, la accesibilidad momentánea en la atención telefónica, etc., con contadas excepciones de referencias a valores que sólo cotizan en algunas de las Bolsas.

Por último, este informe se presenta dividido en dos apartados, diferenciando respectivamente la función del Servicio de Información y del Servicio de Resolución de Conflictos. 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 recomendaciones dadas por el Protector del Inversor, derivadas de sus respuestas a consultas e informes, así como otras actuaciones realizadas por la Oficina.

En conclusión, y en aplicación de lo dispuesto en las respectivas Circulares que regulan esta figura, se eleva el presente informe al Consejo de Administración de la respectiva Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia en el que se resumen las actuaciones practicadas durante el ejercicio 2022, exponiendo las sugerencias y observaciones de carácter general que estime necesarias, para su conocimiento y aprobación de medidas.

ACTIVIDADES DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2022

1 LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA

El desarrollo de la función informativa del Protector del Inversor durante el año 2022, canalizada a través del Servicio de Información General, se resume en los datos que contienen los cuadros que a continuación se detallan, y que reflejan, los perfiles de los solicitantes de información por un lado y, por otro, las materias sobre las que han versado tales solicitudes de información.

Labor Informativa y Divulgativa 2022

Solicitantes	Año 2021	Año 2022
Inversores particulares	96%	97%
Miembros del Mercado y Entidades Financieras	2%	2%
Entidades Emisoras	2%	1%
Medios de Comunicación*	-	-
Servicios de Estudios y departamentos de análisis*	-	-
Centros Universitarios, Culturales y otros*	-	-
Totales	100%	100%

**Porcentajes inferiores al 1%*

El inversor particular sigue siendo el principal solicitante de información, representando el 97 % del total de solicitudes de información, un 1% más que el año anterior. El canal principal de comunicación ha sido el telefónico seguido del correo electrónico, de forma que, a lo largo de 2022, se han recibido cerca de 1.600 llamadas y más de 600 correos electrónicos.

Si bien es cierto que en años anteriores había desaparecido casi por completo el correo ordinario como un canal para recibir consultas y reclamaciones, este año nos han remitido varias cartas certificadas con este objeto. Este aspecto junto al hecho de recibir solicitudes de hijos o descendientes de los inversores en busca de información para sus mayores, nos hace constatar que existe un amplio sector de edad avanzada que sigue confiando en esta institución para resolver sus dudas. Desde la Oficina del Protector del Inversor, estamos especialmente sensibilizados en ser más accesibles para los mayores, por lo que, además de dedicarles atención especializada y personalizada en las consultas telefónicas, también les ofrecemos la posibilidad de dirigirse a nosotros a través del correo ordinario si así lo prefieren, o previo otorgamiento de poder de representación a favor de terceros (familiares o no) a fin de poder facilitar una vía de asesoramiento o respuesta a las inquietudes y dudas que les surgen. Desde la Oficina del Protector del Inversor apostamos por la inclusión activa de este perfil de inversor y evitar así situaciones de exclusión por el simple hecho de estar menos familiarizados con la tecnología.

En este sentido, el Protector del Inversor sigue siendo el canal más adecuado para dar respuesta de manera inmediata y clara a las consultas que los inversores particulares plantean ante el mismo, considerándolo una vía eficaz y segura por la que obtener información sobre el mercado bursátil, su funcionamiento y normas de contratación, así como, para resolver cualquier duda sobre la ejecución de las operaciones bursátiles.

Las consultas de información de los miembros del mercado y de las entidades financieras suponen un 2% del total y son relativas a los cambios históricos de los valores de los que son depositarios, para ofrecérselo, como un servicio más, a sus propios clientes, y se concentran, de manera especial, en el periodo de declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En el resto del año las consultas se centran en la gestión de testamentarias de sus depositantes y en la solicitud de certificaciones. Continúa la tendencia de remitir al inversor a esta Oficina para obtener los datos que precisan para cumplimentar dichos trámites.

Con respecto a las entidades emisoras de valores cotizados en Bolsa, disminuye levemente la tónica de años anteriores, 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, OPA, OPV, ampliaciones mediante aportaciones no dinerarias, y canjes de obligaciones convertibles en acciones). Esta disminución se explica por el hecho de que, progresivamente, las entidades emisoras delegan en despachos y bancos especializados la gestión de estos trámites.

1.1 Clasificación de la Información solicitada.

En el cuadro presentado a continuación hemos clasificado las materias objeto de información en cuatro categorías. En este año 2022 es de destacar que la información solicitada, englobada bajo el epígrafe de "Otros", ha sido la más requerida por los inversores y, junto con la petición de información bursátil, alcanzan el 76% de las consultas, encontrándose entre dicho apartado "Otros" las consultas que se detallan en el apartado "Otros asuntos objeto de consulta".

Materias Objeto de Información 2022

	Año 2021	Año 2022
Información Bursátil	27%	40%
Información Financiera	-	-
Información privilegiada/Otra Inf. Relevante de Emisoras	24%	14%
Otros*	49%	46%
Totales	100%	100%

**Consultas que se detallan en el apartado "Otros asuntos objeto de consulta"*

Se aprecia el interés de los inversores por la operativa bursátil, ya sean principiantes o experimentados, por conocer el detalle de la negociación, los participantes, su funcionamiento, por familiarizarse con la terminología, seguir los mercados y resolver cualquier duda que les surja en el día a día y que pueda tener incidencia en su cartera de acciones.

1.1.1 Información Bursátil

Dentro de la labor informativa que tiene encomendada la Oficina del Protector del Inversor se suceden a diario consultas y solicitudes de información general de la más diversa índole, desde los cambios realizados por los valores cotizados en tiempo real (aunque paulatinamente estas solicitudes van disminuyendo por la

facilidad de consultarlos en la red), o los cánones asociados a la operativa, hasta las solicitudes más complejas sobre detalles del funcionamiento del mercado bursátil español. Dichas solicitudes son contestadas por la Oficina desde sus puntos de atención telefónica en las cuatro Bolsas, direcciones telefónicas que constan publicadas en la página web de BME y que son de fácil acceso al accionista.

Es en estas consultas donde la labor informativa que tiene el Protector del Inversor se desarrolla de forma más recurrente y diaria, recibiendo consultas de distinta índole como información de la Bolsa publicada en la página web de las Bolsas o de instituciones como CNMV. Es importante destacar en este apartado que la modificación de la página web de BME durante este año 2022 y en particular el apartado al Protector del Inversor ha permitido un acceso a los inversores de forma más completa y ágil para hasta obtener una primera información y para aproximarse al mercado bursátil, para lo cual la Oficina de las cuatro Bolsas ha prestado ayuda telefónica en las rutas de acceso para su conocimiento por los inversores que hallan necesitado orientación en las rutas de acceso.

No obstante, tanto por el número como por el contenido, los inversores van adquiriendo mayor conocimiento del mercado bursátil español, aunque, como decimos, coexisten distintos perfiles de conocimiento inversor; continúa el interés de los inversores por confirmar que los miembros, a través de los cuales pueden realizar su operativa de contratación bursátil, son entidades autorizadas para prestar servicios de inversión. Con un número creciente de brokers que ofrecen comisiones muy reducidas y con tantas opciones disponibles, es muy importante tener esta referencia para poder elegir. Para ello se les muestra cómo consultar el Registro que, a tal efecto, pone a disposición del público la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web. Este interés viene motivado por la búsqueda de intermediarios y plataformas de inversión que les ofrezcan menores costes en su labor de intermediación. Intentan así compensar el efecto del Impuesto a las Transacciones Financieras.

Pero si en este año 2022 hay que destacar un motivo de consulta, es en la solicitud de información de cotizaciones históricas de valores admitidos a negociación en la Bolsa española. 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. Desde la Oficina del Protector del Inversor se facilitan de forma gratuita los cambios de cierre que registraron unas acciones en la sesión a la fecha solicitada, sin que ello suponga el reconocimiento de la realización de operación alguna por parte del inversor. Consulta recurrente sigue siendo la que se formula cuando el objetivo es recabar información sobre las fechas y los precios de adquisición de unas acciones a los efectos de valorar su ganancia (o pérdida) patrimonial por desconocer u olvidar o extraviar el precio de adquisición de sus acciones. Estas consultas se incrementan en el periodo de declaración del Impuesto de la Renta.

1.1.2 Información Financiera

En este año 2022, 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 la Oficina del Protector del Inversor para solicitar esa información.

1.1.3 Información privilegiada/Otra Información Relevante de Emisoras

En este apartado se engloban las consultas que en años anteriores se recogían bajo el título de *Información relacionada con Hechos Relevantes*.

Desde esta Oficina destacamos la importancia de la información facilitada con antelación al accionista así como el derecho del mismo a solicitar la información necesaria con carácter previo a las Juntas Generales. Gracias a la digitalización de los documentos y a la accesibilidad que proporciona la red, el accionista tiene fácil acceso mediante la página web de las emisoras y sus apartados de “información a inversores” a la documentación que va a ser objeto de presentación y en su caso aprobación a la Junta General de Accionistas,

así como a los textos completos de las propuestas de acuerdo sobre todos y cada uno de los puntos del orden del día. De nuevo, y en caso de no tener acceso a los soportes digitales por parte de los accionistas de mayor edad, esta oficina recuerda el derecho que recoge la Ley de Sociedades de Capital en favor del socio a poder obtener la información por correo o los medios que se publiciten en la respectiva convocatoria de las juntas generales. Estar bien informado previamente y conocer las próximas actuaciones de la compañía, fruto de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas, puede evitar que los inversores se encuentren en situaciones no deseadas por desconocimiento

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. Aún son bastantes las compañías que remuneran al accionista en la modalidad de scrip dividend, por lo que se han recibido muchas consultas sobre las fechas claves y las opciones que, como inversor, existen para cobrar dicha retribución. Así, por ejemplo, ha sido de interés la remuneración al accionista en este formato ofrecida por emisoras como Iberdrola, Ferrovial, Telefónica, ACS o Banco Santander.
- En este año 2022, ha sido considerable la atención suscitada por las Ofertas Públicas de Adquisición (OPA) de ZARDOYA OTIS y de Siemens Gamesa Renewable Energy, S.A.

Las consultas planteadas versaban especialmente sobre el ejercicio del derecho de *compraventa forzosa*, el funcionamiento de la denominada *orden sostenida de compra*, las comisiones derivadas de las operaciones y las consecuencias de la exclusión de negociación en bolsa de las acciones.

Aclaraciones y consultas sobre las principales condiciones de las operaciones financieras sobre valores cotizados, como ampliaciones de capital, splits, y devoluciones de nominal, entre otras.

1.1.4 Otros asuntos objeto de consulta

Dentro de este epígrafe se engloban las respuestas a consultas sobre determinados acontecimientos y hechos económicos, que tienen incidencia en el mercado bursátil español, así como las respuestas a consultas relacionadas con el funcionamiento del mercado, sus normas, y todo lo relacionado con sus participantes. Caben destacar las siguientes materias:

- **Coste de Comisiones generadas por valores excluidos.** Son recurrentes las consultas, aunque planteadas con formato de quejas, por las comisiones y los gastos de depositaría que afectan a los valores de sociedades excluidas de cotización.
- **Baja voluntaria de la inscripción de las acciones en el registro de Anotaciones en Cuenta.** En este año se han recibido un elevado número de consultas de inversores interesándose concretamente por “la renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción en Anotaciones en Cuenta”.
- **Valores negociados en otros mercados y Sistemas Multilaterales de Negociación.** Continúan llegando a esta Oficina consultas de información sobre valores que cotizan en el Mercado AIAF, MEFF y en BME MTF Equity, segmento GROWTH (anterior MAB). Particularmente se han recibido algunas solicitudes de información sobre las salidas al mercado BME Growth de distintos valores.
- **Renuncia de acciones para evitar los costes asociados a la tenencia de valores excluidos/suspendidos e inactivos.** Esta cuestión es común y se reciben consultas por parte de los inversores en las cuatro Bolsas, siendo recurrentes las relativas a valores como el de La Seda de Barcelona S.A. (en liquidación), que es un valor excluido de negociación pero con imposibilidad de llevar a cabo la renuncia voluntaria al mismo por constar un asiento registral del mismo. Lo mismo se puede señalar acerca de las cuotas participativas de la extinta Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM),

valor suspendido de negociación. También se solicita información sobre otros valores excluidos como FERGO AISA sobre el que se han suscitado consultas de forma simultánea en las Bolsas de Barcelona y Valencia o el valor de COEMAC.

Cabe destacar en este apartado la posibilidad para el cliente inversor de eliminar dichas comisiones, a solicitud del cliente siempre que se trate de valores excluidos de negociación y, sociedades inactivas, es decir, aquellas que llevan más de cuatro años sin practicar ningún asiento en el Registro Mercantil o que estén liquidadas. En tal caso se puede iniciar el trámite para renunciar a la titularidad de las acciones.

Para poder iniciar el Procedimiento de Solicitud de renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción se ha de acudir al procedimiento de renuncia, que se detalla en el apartado 5 del PR230 de IBERCLEAR, solicitándolo a través de su depositario, acreditando con los certificados del Registro mercantil tal situación y manifestando su voluntad inequívoca al respecto, para que se pueda proceder a la baja de su titularidad ante Iberclear, en su condición de depositario central de valores

- ABENGOA S.A. (en liquidación). Son numerosas las consultas de los inversores que nos trasladan su incertidumbre por la situación de la compañía actualmente en liquidación, habiendo incrementado las consultas en relación a este valor con motivo de la exclusión definitiva de Bolsa en el mes de septiembre de 2022.

1.2 Labor orientadora en consultas ajenas a la competencia de la Oficina y labor divulgativa.

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. En estos casos se les orienta sobre dónde deben dirigir sus consultas.

En este sentido, cada vez es más frecuente la actuación de orientación sobre cómo tramitar y dónde dirigir las reclamaciones que los inversores quieren plantear por cuestiones con plataformas internacionales de trading o con algunas entidades que prestan servicios de inversión a veces sin contar con la autorización y registro ante la autoridad supervisora correspondiente.

A estas cuestiones también acompañan las peticiones de información sobre cursos y formación específica en el mercado y activos de renta variable, lo que demuestra la inquietud del inversor por una educación financiera oportuna y acorde a su perfil.

La Oficina del Protector del Inversor continúa colaborando con el Instituto BME en el curso organizado con el Consejo General del Poder Judicial para, en lo que a esta Oficina se refiere, informar a jueces y magistrados de la existencia de esta figura, al igual que la participación en el día de la educación financiera con el Servicio de Estudios BME.

Adicionalmente la titular de esta Oficina protagonizó el toque de campana por la igualdad de género el día 8 de marzo, coincidiendo con más de 80 Bolsas en todo el mundo, uniéndose así un año más a la iniciativa enmarcado en el movimiento internacional *Ring the Bell for Gender Equality*, que cuenta con el impulso de Sustainable Stock Exchanges y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La remodelación de la nueva página web de BME, y en concreto su apartado "Protector del Inversor" ha permitido desglosar e identificar las respectivas oficinas de las cuatro Bolsas españolas, así como los pasos a dar por el inversor para acceder a la Oficina que corresponda pudiendo encontrar de forma intuitiva los formularios de acceso y datos de contacto necesarios para interponer su consulta o reclamación.

Por último, desde la Oficina se mantienen los contactos asiduos con asociaciones de consumidores y usuarios financieros para compartir inquietudes del inversor, con el regulador así como con otras entidades relacionadas con servicios de inversión para conocer y compartir las problemáticas surgidas.

2 RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS

Dentro de las labor esencial de la figura del Protector del Inversor está la labor de tramitación de quejas y controversias derivadas de las operaciones bursátiles concretas, analizando la actuación de entidades participantes en el mercado bursátil español y la posición y alegaciones de las partes, con el fin de, llevar a cabo una labor mediadora y de acercamiento de las partes y obtener los elementos necesarios que permitan proponer una solución a la controversia suscitada a través del correspondiente informe final.

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.

Resulta reseñable que, a lo largo de los años que lleva en funcionamiento esta Oficina, los inversores son cada vez más conocedores de la realidad bursátil, y se interesan por conocer el funcionamiento y las reglas que aplican en la operativa, demandando, por tanto, más información y transparencia. Gracias al impulso que desde distintos sectores se está dando a la educación financiera, la labor del Protector del Inversor se ha ido convirtiendo en más formativa y preventiva que en arbitral o mediadora dado que con el inicio de un expediente de consulta que, en algunos casos, conlleva una queja o reclamación, el inversor queda informado de cómo es la operativa, facilitándose la solución a su queja o reclamación y evitando con ello la apertura de un expediente de reclamación.

Por lo que se refiere a la disconformidad demostrada por los inversores o las quejas presentadas al sentirse perjudicado por algún asunto relacionado con la actuación de las entidades intervinientes en su operativa bursátil, podemos mencionar los siguientes ejemplos:

-Gestión de los derechos de suscripción en eventos del tipo “Scrip dividend” o “dividendo en acciones”. Este sistema de retribución permite al accionista escoger entre diferentes opciones, según si desea recibir nuevas acciones o si por el contrario, prefiere vender los derechos y percibir la remuneración en efectivo.

-Comisiones de administración y custodia en valores improductivos. Las acciones que han sido excluidas de cotización y, cuyas sociedades emisoras, además, se encuentra en proceso de liquidación, pero generan que los inversores tengan que seguir haciendo frente a los gastos por mantener los registros contables que representan la titularidad de sus acciones. Nos remitimos a lo expuesto en el apartado 1.1.4 de este informe (*Renuncia de acciones para evitar los costes asociados a la tenencia de valores excluidos/ suspendidos e inactivos*).

- **Disconformidad del inversor particular en el modo en que se han realizado las operaciones.** Ante la posibilidad de que el perjuicio en su operativa se haya producido por un supuesto error durante el proceso, acuden a esta Oficina para presentar su queja y solicitar una aclaración de lo ocurrido.

En un porcentaje muy elevado, la respuesta se encuentra en la falta de información sobre una fase concreta de la negociación, como es particularmente la subasta. La disconformidad se resuelve cuando obtienen la explicación del funcionamiento de la subasta de apertura como en la subasta de cierre.

-Warrants de DEOLEO (ISIN ES0610047005). Es una cuestión que ha constituido objeto de periódicas consultas y reclamaciones en los últimos años. Los inversores han trasladado a esta Oficina su desconocimiento sobre las características de los warrants, la preocupación de tener en cartera un

producto complejo que no han comprado por iniciativa propia, los gastos que les generan y, por ende, han manifestado su deseo de desprenderse de estos valores.

En este caso concreto, en 2022 se ha alcanzado una solución satisfactoria para los inversores ya que, existe la posibilidad de solicitar la amortización de estos valores por consentimiento del titular, es decir, su extinción sin posibilidad de restitución, y la consecuente baja de dicho saldo en los registros contables del Registro de Anotaciones en Cuenta.

-Acciones y Warrants de ABENGOA S.A. (en liquidación). La exclusión de negociación de las acciones y los warrants de ABENGOA S.A. (en liquidación) ha sido objeto de numerosas quejas por parte de los inversores, coincidiendo con su exclusión. Nos remitimos a lo expuesto en el apartado 1.1.4 de este informe al respecto. ***(Renuncia de acciones para evitar los costes asociados a la tenencia de valores excluidos/ suspendidos e inactivos).***

En resumen y habida cuenta que no ha habido expedientes de reclamación propiamente dicha, podemos concluir que se mantiene la tendencia de los últimos años que supone una desaparición de expedientes de reclamación y sí un formato de consulta-queja que, previo análisis por esta Oficina de la documentación o de la circunstancias en las que se desarrolló la operación bursátil, el inversor opta por no iniciar el expediente de reclamación, una vez que entiende las circunstancias y la operativa aplicable a su operación.

En este año 2022, es especialmente destacable el elevado número de reclamaciones que han sido finalmente tramitadas como consultas, alcanzando el 83% de las mismas. Se trata de las catalogadas como Consultas Contenciosas, en las que una discrepancia se resuelve con la oportuna aclaración por parte de esta Oficina o al facilitar la información correspondiente, sin que se haya presentado expediente de reclamación en esta Oficina. Los temas más destacados que se han tratado, son los mencionados al inicio de este epígrafe.

3 RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS

En función de las quejas planteadas por inversores y en aras a una mayor protección al inversor y a la información que éste debe tener y obtener, la recomendación de esta Oficina es la toma en consideración de las medidas siguientes:

- Mantener y potenciar la ayuda al inversor de un perfil de avanzada edad facilitando de forma proactiva los medios para que bien ellos o sus familiares mediante el oportuno poder de representación pueda facilitarle la información requerida.
- En relación a las consultas relativas a *scrip dividend* resulta fundamental que exista una buena comunicación entre el inversor y su entidad, para que el primero pueda manifestarle la opción elegida a su entidad o conocer cómo va a proceder ésta en caso de no recibir respuesta por parte del inversor. De esta forma, se evita que la extinción de los derechos a una determinada fecha derivados de dicha forma de remuneración prive al accionista del objetivo prioritario de la misma cual es la remuneración al accionista.
- En aquellos valores que se encuentren en situación de exclusión de negociación y en particular, aquellas cuyas compañías emisoras que estén en proceso de liquidación y que cumplan los requisitos establecidos, se recomienda que las entidades participantes en Iberclear impulsen y faciliten al inversor la información relativa a la activación del procedimiento de renuncia voluntaria previsto por dicha entidad a tal efecto (procedimiento PR230 del Manual de Procedimientos del Sistema de Liquidación ARCO de Iberclear) con el fin 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 se pueden dar de baja de la correspondiente cuenta de valores en la entidad adherida.

- Así mismo, 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 lo relativo a la recurrente consulta tendente a obtener el precio de adquisición de unas acciones cuando ya se ha superado el plazo en el que el depositario tiene obligación de mantener esta información, sería recomendable que las entidades informaran al inversor en el momento de su adquisición de la importancia de salvaguardar esta información en aras de evitar problemas futuros. Así mismo, podría contemplarse por las entidades la posibilidad de ampliar el periodo en el que los inversores puedan solicitar los datos relativos a las operaciones con instrumentos financieros que hayan llevado a cabo, como una mejora del servicio a su cliente.
- En relación a aquellos valores de entidades emisoras protagonista de una Oferta Pública de Adquisición, sería oportuno que el inversor se informara detalladamente sobre la operación, sobre todo si hay manifiesta intención de exclusión de negociación. Es importante conocer las condiciones de la oferta para el ejercicio del derecho de compraventa forzosa, el funcionamiento de la orden sostenida de compra, las comisiones derivadas de las operaciones y las consecuencias de la exclusión, si finalmente se produce por lo que cualquier iniciativa de pura información por parte de las entidades financieras, más allá que la remisión por éstas a los hechos relevantes y folletos, sería de utilidad para el accionista.
- 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 online, se recomienda que acudan en primer lugar al Servicio de Atención al Cliente de su entidad, preferiblemente que se dirijan por escrito custodiando dicha documentación. Si no hay respuesta o no está de acuerdo con la respuesta recibida, puede documentar una nueva reclamación ante otro organismo competente como el Protector del Inversor de cada una de las Bolsas españolas de Valores, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o el Banco de España, en su caso.
- Por último, utilizar los medios digitales que ofrece la página web de BME para publicar aquellas recomendaciones que, de forma recurrente, han de ser consideradas por el inversor habida cuenta de las consultas y quejas que surgen en las distintas oficinas.

Madrid a 17 de febrero de 2023

Gloria Martínez Picazo.

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 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 intervinientes 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 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.

2023 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

