

PROTECTORA DEL INVERSOR INFORME ANUAL

2024

OFICINA DE INFORMACIÓN Y
PROTECCIÓN DEL INVERSOR
FEBRERO 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
LA FUNCIÓN DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA	4
ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2024	5
1 LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA	5
1.1 Clasificación de la Información solicitada.	6
1.1.1 Información Bursátil	7
1.1.2 Información privilegiada/Otra Información Relevante de Emisoras	8
1.1.3 Otros asuntos objeto de consulta	9
1.2 Labor orientadora en consultas ajenas a la competencia de la Oficina y labor divulgativa.	11
2 RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	12
3 RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PLANTEADAS	15

INTRODUCCIÓN

Se presenta este informe en aplicación de lo dispuesto en las respectivas Circulares dictadas por los Consejos de Administración de las cuatro bolsas españolas, las cuales regulan la figura del Protector del Inversor. En este informe se resumen las actuaciones practicadas durante el ejercicio 2024, con el fin de poner en conocimiento y elevar, a los respectivos Consejos de Administración de las cuatro Sociedades Rectoras de la Bolsas de Valores, las principales cuestiones que se han tratado en esta oficina para su conocimiento y, si procede, la aprobación de las medidas oportunas.

Este informe se presenta dividido en dos apartados diferenciados: el relacionado con la función del Servicio de Información y el relacionado con el 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 respuestas dadas por la Oficina del Protector del Inversor, a través de sus respuestas, sus informes y de otras actuaciones realizadas por la Oficina.

La Oficina del Protector del Inversor reflejó un aumento de actividad, con alrededor de 1.500 llamadas y 600 correos electrónicos. Las consultas denominadas "contenciosas" (aquellas que previo análisis por esta oficina de la documentación y el contexto en los que se desarrolló la operación bursátil, el inversor opta por no iniciar el expediente de reclamación), fueron gestionadas de manera ágil y dinámica, gracias a la creciente experiencia y conocimiento de los inversores. Esto permite resolver dudas de manera eficiente sin generar un expediente de reclamación contencioso.

La Oficina del Protector del Inversor durante este año 2024, ha visto incrementarse la tendencia iniciada el año pasado en la que se han reactivado las reclamaciones y consultas contenciosas, propiciadas normalmente por un incremento de la actividad inversora mediante *broker on line*.

El año 2024 ha sido un año positivo para el inversor desde la perspectiva de la retribución a los accionistas que aumentó un 25% con respecto a 2023, alcanzando los 37.507 millones de euros en dividendos, 275 millones en reparto de prima y 79 millones en devolución de aportaciones al socio. (Fuente: informe de Mercado BME 2024)

En cuanto a las nuevas incorporaciones del año a las distintas plataformas de BME, hemos contabilizado un total de 26 empresas las que han incorporado sus acciones a la cotización: 3 a la Bolsa y 23 a BME Growth / Scaleup.

Con relación a las Ofertas Públicas de Adquisición (OPAs), se registraron 4 OPAs cerradas en 2024. No obstante, han sido más las OPAs que se han iniciado las cuales o bien no han llegado a término todavía o bien no se han autorizado.

LA FUNCIÓN DEL PROTECTOR DEL INVERSOR DE LA BOLSA

La figura del Protector del inversor de las Bolsas españolas de Valores 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 es una Institución creada por las Bolsas de Valores con unas funciones específicas. 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 otro lado, las Bolsas de Valores atribuyeron a esta Institución funciones de resolución de reclamaciones de los inversores que tuvieran por objeto la actividad de los miembros de cada una de las Bolsas sobre los valores admitidos a negociación en la mismas.

Tras varios años con distintos titulares en las Oficinas del Protector del Inversor de cada una de las Bolsas españolas de Valores, en el año 2021 los Consejos de Administración de las citadas Bolsas de Valores decidieron el nombramiento de una única persona que ostentara la condición de Protectora del Inversor para todas ellas. A pesar de este nombramiento, las Bolsa 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. Con esta unificación del nombramiento se permitió, bajo la accesibilidad y diversidad de los canales de acceso a la Oficina, una unificación del titular de las mismas 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 DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2024

1 1 LABOR INFORMATIVA Y DIVULGATIVA

El desarrollo de la función informativa del Protector del Inversor durante el año 2024, canalizada a través del Servicio de Información General, se resume en las dos tablas presentadas a continuación. En la primera se detalla el perfil de los solicitantes y en la segunda las principales materias sobre las que han versado dichas solicitudes. Muestran además ambas tablas la comparativa con respecto al año anterior, de forma que facilitan apreciar su evolución.

Labor Informativa y Divulgativa 2024

Solicitantes	Año 2023	Año 2024
Inversores particulares	97%	95%
Miembros del Mercado y Entidades Financieras	2%	3%
Entidades Emisoras	1%	2%
Medios de Comunicación*	-	-
Servicios de Estudios y departamentos de análisis*	-	-
Centros Universitarios, Culturales y otros*	-	-
Totales	100%	100%

**Porcentajes inferiores al 1%*

Un año más, los inversores particulares son los principales demandantes de información, alcanzando el 95% del total de las solicitudes. Sin embargo, en esta ocasión han cedido su protagonismo a favor de emisoras y entidades financieras respectivamente, debido, sin duda, al auge de las OPAs y de la remuneración al accionista en este 2024.

El inversor sigue considerando a la Oficina del Protector del Inversor como el canal más adecuado para dar respuesta de manera inmediata y clara a sus consultas relativas a la inversión bursátil, considerando a esta Oficina como una vía eficaz y segura por la que obtener información sobre el mercado bursátil, su funcionamiento y sus 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 3% del total, destacando las peticiones de cambios históricos de valores cotizados, información necesaria para cumplimentar determinados servicios que ofrecen a sus clientes, como son la gestión de testamentarias, la presentación de impuestos o, en casos

más específicos, la solicitud de certificados de cotización de un determinado valor. Estas certificaciones suelen solicitarse también con motivo de la preparación de procesos de carácter contencioso para acreditar el valor económico de los títulos en determinado momento o como prueba a aportar en un proceso judicial.

Con respecto a las entidades emisoras de valores cotizados, se dirigen a esta Oficina para solicitar certificaciones de cambios con ocasión de operaciones societarias, tales como ampliaciones de capital, OPA, OPV o el pago de dividendos mediante la fórmula del *scrip dividend*.

El canal principal de comunicación de la Oficina del Protector en las cuatro bolsas continúa siendo el telefónico seguido del correo electrónico, de forma que, a lo largo de 2024, se han recibido de forma conjunta 1.512 llamadas y 598 correos electrónicos.

Cabe mencionar el dato de que la Oficina del Protector mantiene la posibilidad de que los inversores puedan utilizar el correo postal para remitir sus consultas o peticiones de información, lo cual ha acontecido en 2024 aunque de forma muy residual por parte de inversores que por su edad no están muy familiarizados o no se sienten cómodos con el correo electrónico, de forma que contactan con la Oficina por teléfono en primera instancia y desde la oficina se les proporciona físicamente en papel aquello que hayan solicitado. Desde la oficina del Protector del Inversor estamos especialmente sensibilizados en ser más accesibles para las personas de mayor edad, por lo que, además de dedicarles atención especializada y personalizada en las consultas telefónicas, gestionamos estas consultas con la máxima celeridad y cuidado al entender que existe un sector de edad avanzada que precisa hacer consultas o tramitar reclamaciones, confiando en esta Institución para resolverlas y empleando por canales de comunicación más conocidos para ellos.

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 2024 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 89% del total de las consultas recibidas. En el apartado "Otros" se han considerado incluidas las consultas que se detallan más adelante en el apartado "Otros asuntos objeto de consulta".

Materias Objeto de Información 2024

	Año 2023	Año 2024
Información Bursátil	50%	43%
Información Privilegiada/Otra Información Relevante	10%	11%
Otros*	40%	46%
Totales	100%	100%

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

En este año 2024, se ha decidido eliminar la categoría de Información Financiera periódica dado que en los últimos años no ha habido solicitudes de este tipo de información, ni trimestral ni anual, ya que los inversores particulares tienen acceso a ella en la red o a través de distintos medios de comunicación.

Por último, constatar que en la nueva versión de la página web de BME, concretamente en su apartado de Inversores/Minoristas, seleccionando el Protector del Inversor, se puede acceder a la información específica de cada una de las cuatro Bolsas, facilitándose los datos de contacto y los pasos a seguir por el inversor para plantear cualquier consulta o interponer una reclamación.

1.1.1 Información Bursátil

En cumplimiento de la labor informativa que tiene encomendada la Oficina del Protector del Inversor se suceden a diario consultas y solicitudes de información general que son resueltas desde sus puntos de atención telefónica en cada una de las cuatro Bolsas de Valores. Supone una opción de fácil acceso para los inversores, que pueden encontrar, como acabamos de comentar, los números de teléfono publicados en la página web de BME.

Las cuestiones planteadas son de la más diversa índole. Desde las más sencillas, como las relativas a los cambios realizados por los valores cotizados, los cánones asociados a la operativa, los miembros de mercados o las entidades autorizadas para operar, hasta las solicitudes más complejas sobre aspectos concretos del funcionamiento del mercado bursátil español.

Es en estas consultas diarias donde la labor informativa que tiene la Oficina del Protector del Inversor se desarrolla de forma más recurrente, facilitando directamente la información o guiando a los interesados en su búsqueda a través de la página web de las Bolsas o de otras instituciones como la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Igualmente, desde esta Oficina se advierte que, a la vista del número creciente de intermediarios financieros (bróker) que ofrecen comisiones muy reducidas y con diversidad de opciones disponibles, es muy importante tener constancia de la autorización de la respectiva entidad para poder elegir de forma correcta. Para ello informamos de la conveniencia de consultar el Registro que, a tal efecto, pone a disposición del público la Comisión Nacional del Mercado de Valores y puede consultarse por medio de su página web.

De nuevo en este año 2024 hay que destacar un elevado número de las consultas recibidas solicitando cotizaciones históricas de valores admitidos a negociación en la Bolsa española. Como ya se ha comentado, esta información la precisan no sólo los inversores particulares, sino también 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.

Así mismo, y en relación con la información histórica, otra consulta muy recurrente sigue siendo la que se formula cuando el objetivo del inversor es recabar información sobre la fecha y el precio al que fueron adquiridas unas acciones que acaba de vender. Suele tratarse de

compras antiguas y cuya fecha no se recuerda por parte del inversor o han extraviado el soporte documental de dicha compra, todo ello a los efectos de valorar su ganancia o pérdida patrimonial a efectos de la declaración del Impuesto de la Renta.

1.1.2 Información privilegiada/Otra Información Relevante de Emisoras

Este apartado engloba las consultas relacionadas con las comunicaciones que las sociedades emisoras remiten a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre la propia compañía emisora 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).

Cabe destacar en relación con la categoría de Información Privilegiada, todas las consultas recibidas sobre ofertas públicas de adquisición de acciones, que en este año 2024 han sido varias, registrándose un total de 5 OPAs cerradas y algunas otras que no han avanzado hasta ese punto, como por ejemplo la OPA de BBVA sobre Banco de Sabadell o la de Brookfield sobre Grifols.

Dentro de las operaciones de OPA que han tenido lugar en 2024 destacamos los siguientes aspectos que más interés han suscitado entre los inversores:

- Oferta de Amber y Apollo por Applus, de la que Amber salió ganadora. La batalla entre los dos oferentes elevó el precio de la oferta inicial, los 9,5 euros propuestos por Apollo a 9,75 euros por acción cuando a mediados del pasado septiembre, Amber lanzó una OPA sobre el 100% de Applus a este precio. Una vez se liquidaron las operaciones de la oferta pública de adquisición de acciones, la compañía fue excluida de cotización en bolsa, con efectos 27 de noviembre de 2024, inclusive. Los inversores afectados han permanecido muy atentos al desarrollo de los acontecimientos.
- Oferta de GCE Bidco sobre Opdenenergy Holding, S.A., que salió adelante con un respaldo del 99,6%. Con efectos del 3 de abril de 2024, la CNMV suspendió de negociación a la compañía para el correcto funcionamiento de la venta forzosa que finalmente desembocaría en la exclusión definitiva de las acciones de la citada sociedad.

Las consultas recibidas versaban sobre la confirmación del precio o contraprestación a recibir, el calendario de la operación o el interés por conocer quién soportaría los gastos en la venta forzosa derivados de la compraventa y liquidación de los valores.

- Otra oferta que propició muchas consultas, aunque en este caso no se trataba de compra, fue la salida a bolsa de PUIG BRANDS, S.A. el 3 de mayo de 2024, lo que supuso un hito al considerarla la más importante del año en Europa y la mayor en España desde 2015. La buena acogida entre los inversores institucionales hizo que se superaran las previsiones cubriendo la OPV con sobredemanda. De igual modo los particulares mostraron también mucho interés, siendo las cuestiones que más les preocupaban cómo y cuándo comprar acciones y a qué precio

- Finalizamos este breve resumen de la gran actividad “opística” del año con el caso de la opa de Helios RE, S.A sobre Lar España, cerrada justo en los últimos días de diciembre y con un porcentaje de aceptación también muy elevado que le ha permitido exigir (datos a enero 2025 fecha de elaboración de este informe) la venta forzosa (squeeze-out) al mismo precio la Oferta (8,30 euros por acción), fijando el 11/02/2025 como fecha de la operación. Así mismo, CNMV acordó la suspensión de la negociación de las acciones al cierre del mercado del día 30 de enero de 2025 hasta que se produzca la definitiva exclusión de negociación. Los gastos derivados de la venta forzosa y liquidación de las acciones serán por cuenta del Oferente.

Todas estas cuestiones las hemos podido documentar en la Oficina del Protector consultando el repositorio de la CNMV y obteniendo así toda la información necesaria para atender a los inversores y resolver sus dudas.

Otro tema habitual de consulta, recogido dentro de esta categoría y que se refiere igualmente a acuerdos alcanzados en la Junta General de accionistas, es la remuneración del accionista. En este año 2024 se han mantenido los niveles récord, siendo el cuarto ejercicio de crecimiento consecutivo.

Para finalizar esta materia de información, cabe mencionar las consultas sobre los acuerdos adoptados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para las suspensiones y exclusiones de negociación de las emisoras y los levantamientos. En particular, la de DURO FELGUERA cuya suspensión cautelar de la negociación de sus acciones acordó la CNMV con fecha 25 de noviembre de 2024 suspender cautelarmente, la negociación de sus acciones. Este proceso ha suscitado en los inversores cierta incertidumbre, por lo que se apresuran a preguntar por la posibilidad de que el valor vuelva a cotizar y el plazo estimado para ello.

1.1.3 Otros asuntos objeto de consulta

Bajo este epígrafe se relacionan las consultas sobre asuntos que, no encuadrándose en las materias anteriores, están estrechamente relacionados con la actividad bursátil y los intereses de los inversores.

Destacamos las siguientes:

- **Baja voluntaria de la inscripción de las acciones en el Registro de Anotaciones en Cuenta.** En este año vuelve a ser objeto de un elevado número de consultas el procedimiento a seguir para solicitar la baja voluntaria al mantenimiento de la inscripción de las acciones a su nombre en el Registro de Anotaciones en Cuenta. En cualquier caso, cuando se cumplen los requisitos para llevar a cabo este procedimiento, ponemos especial interés en informar a los inversores de 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.
- **Renuncia de acciones para evitar los costes de mantenimiento de valores en situación de excluidos o suspendidos.** Esta cuestión es una de las más frecuentes

por lo que genera multitud de consultas que se atienden en las cuatro Bolsas de Valores. Cada vez más conocedores de esta posibilidad, los inversores preguntan de forma recurrente por la posibilidad de renunciar a sus títulos “inactivos” con el fin de dejar de pagar comisiones o poder cancelar su cuenta de valores.

En este punto, cabe mencionar que el procedimiento PR230 INCLUSIONES Y EXCLUSIONES de IBERCLEAR establece que cuando trate de valores de renta variable excluidos de cotización y en situación de inactividad registral probada durante los últimos cuatro años, se permitirá que los titulares registrales de estos valores puedan solicitar la anotación de la renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción a su favor.

Es decir, los propietarios de acciones excluidas que acrediten, con un certificado del Registro Mercantil, la existencia de inactividad registral en los últimos cuatro años podrá solicitar a su entidad depositaria de valores que presente su solicitud para iniciar el trámite de renuncia al mantenimiento del registro a su favor en el Sistema de Anotaciones en Cuenta a fin de evitar seguir pagando comisiones, lo cual no supondrá la renuncia a la propiedad de sus acciones. Ejemplos de estos valores son ESPAÑOLA DEL ZINC y FERGO AISA.

Son recurrentes en este tipo de consultas las acciones de ABENGOA (EN LIQUIDACION), REYAL URBIS (EN LIQUIDACION), COEMAC (EN LIQUIDACION), valores excluidos, pero con imposibilidad de llevar a cabo la renuncia voluntaria por constar asiento registral.

LA SEDA DE BARCELONA (EN LIQUIDACION) ha sido tradicionalmente un ejemplo de esta casuística, pero, en 2024, ha habido novedades al respecto y por eso más adelante le dedicamos una detallada explicación.

En esta área, merece la pena hacer una reseña a aquellas consultas que se refieren a sociedades excluidas de negociación en Bolsa pero que continúan con su normal actividad. Se trata por ejemplo de compañías como SIEMENS GAMESA, NISSAN MOTOR IBERICA, S.A. o ABERTIS INFRAESTRUCTURAS. En estos casos, se informa a los inversores de las consecuencias de la exclusión de cotización y la posibilidad de dirigirse al departamento de Relación con los Inversores de la sociedad, o en su defecto, al Consejo de Administración de la compañía para valorar la posibilidad de efectuar la transmisión de las acciones de forma privada.

- **Posibilidad de computar una pérdida patrimonial en la declaración del IRPF.** Son numerosos los inversores que preguntan por la posibilidad de computar las pérdidas patrimoniales experimentadas con motivo de la situación concursal de la compañía emisora de sus acciones.
- **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 del Mercado AIAF.

- **Warrants. Son protagonistas recurrentes de un gran número de consultas y reclamaciones los warrants de DEOLEO y de ABENGOA.** Los inversores nos trasladan su falta de conocimiento sobre estos valores, su preocupación por tener en cartera un producto complejo que no han adquirido por iniciativa propia, los gastos que les generan y por ende, su deseo de desprenderse de ellos.

En el caso concreto de los warrants de DEOLEO, a partir del año 2022 se alcanzó una solución satisfactoria para dejar de soportar los costes de mantenimiento, 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 Sistema de Anotaciones en Cuenta. No obstante, desde esta Oficina, se hace hincapié en que el proceso de amortización implica la imposibilidad de realizar reclamaciones futuras sobre dichos saldos contra el emisor por considerarse cancelada la deuda.

Dicha posibilidad de amortización no existe en el caso de los warrants de ABENGOA, remitiéndonos a lo explicado más adelante sobre este particular.

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

En último lugar, hacemos una breve referencia a 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 dónde deben dirigir sus consultas.

En este sentido, son cada vez más numerosos los inversores que solicitan asesoramiento sobre cómo proceder y ante quién reclamar por cuestiones con plataformas internacionales de negociación (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 tanto en activos de renta variable, como de renta fija o derivados, 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 cursos y ponencias para dar a conocer la figura del Protector del inversor. Igualmente se intenta mantener contacto con los administradores concursales de entidades excluidas y en situación de liquidación sobre las que se reciben consultas de forma asidua a fin de poder tener información actualizada del procedimiento.

Por último, dentro de este apartado debemos volver a destacar este año, las cada vez más extendidas actividades de suplantación de personalidad de entidades (entre las que se encuentra BME) e incluso de instituciones, con el claro propósito de engañar a los inversores. En este sentido, muchos inversores acuden a esta oficina con motivo de llamadas recibidas

supuestamente por parte de personal de BME con la intención de verificar si es BME quien realmente se ha puesto en contacto con ellos para ofrecerles servicios de inversión y hacerles ciertas recomendaciones. Sin perjuicio de las pertinentes denuncias que por parte de BME se han llevado a cabo, dichos inversores han sido advertidos individualmente de que habían sido objeto de una suplantación de identidad con la intención de estafarles, a la par de que se les ha felicitado por su correcto comportamiento al tratar de comprobar la procedencia de las comunicaciones recibidas.

Desde la Oficina del Protector se recuerda que BME nunca se pondrá en contacto con los inversores para realizar recomendaciones de inversión, por lo que se aconseja verificar la procedencia de cualquier comunicación recibida y desconfiar de aquellas que apelen a BME o en su nombre le inviten a hacer un depósito de efectivo o a comprar cualquier activo. Ante cualquier duda o sospecha por favor contacte con BME a través de los canales oficiales: <https://www.bolsasymercados.es/esp/Contacto>.

2 RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Dentro de la labor esencial de la figura del Protector del Inversor se encuentra la tramitación de quejas y reclamaciones derivadas de las operaciones bursátiles concretas, 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 del Inversor se ha ido convirtiendo en más formativa y preventiva y tiene menos casuística en procedimientos mediadores 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, acercándole a una solución para su reclamación que evita el expediente de reclamación.

Los inversores han trasladado a esta Oficina del Protector su disconformidad o han presentado su consulta bajo la forma de queja al sentirse perjudicados por ciertas actuaciones de las entidades intervinientes en la operativa bursátil. En este año, destacamos los siguientes:

- **Liquidación de la posición de un inversor en un fondo cotizado por la disolución y liquidación del mismo aprobada por el regulador.** En estos procedimientos los propietarios de los fondos cotizados pueden vender sus participaciones en condiciones normales de mercado hasta la fecha fijada para la suspensión. A partir de entonces, se procede al reembolso automático de las participaciones al liquidativo del día de la liquidación sin que medie ninguna acción por parte del inversor. Para que todo el

proceso discurra de una forma eficaz, es necesaria la correcta comunicación entre el inversor y la entidad de forma que este disponga de toda la información y del calendario previsto.

- **La renuncia voluntaria al mantenimiento del Registro de Anotaciones en Cuenta de valores excluidos y en situación de inactividad registral como medida para evitar las comisiones de mantenimiento a las que tiene que hacer frente el inversor. El caso de La Seda de Barcelona.** Como ya adelantábamos, esta cotizada ha sido tradicionalmente un ejemplo de la casuística de entidades sobre las que no se podía iniciar el procedimiento de renuncia por incumplimiento de la inactividad registral exigida, pero, en 2024, ha habido novedades al respecto y por eso este es el momento de dedicarle una detallada explicación. Si bien la consideración de la información que obraba en nuestro poder, una Nota Simple informativa del Registro Mercantil de Barcelona de 2022, había supuesto que la emisora no cumpliera con la exigencia de inactividad registral por plazo de cuatro años, por constar dos inscripciones que se debían a dos actos de revocación, recientemente, a raíz de poder examinar una certificación oficial del Registro Mercantil de Barcelona de la hoja abierta a LA SEDA DE BARCELONA (EN LIQUIDACION) remitida por un inversor, hemos tenido la oportunidad de iniciar una ronda de consultas en las que participaron varios departamentos implicados en obtener una respuesta tras analizar la naturaleza de las inscripciones enumeradas en el certificado. Resultado de este detallado análisis, se comprueba que las inscripciones son relativas a la renuncia de poderes por parte de apoderados, por lo que al tratarse de actuaciones de los apoderados y no de la sociedad poderdante (en este caso emisora), resulta que estas inscripciones del año 2022 no interrumpen el plazo y, por lo tanto, en este caso, se va a proceder a iniciar el procedimiento de renuncia con este valor en Iberclear, de acuerdo con el Manual de Procedimientos (PR 230. Apartado 5).

Es conveniente que, durante este año 2025, los accionistas de la Seda de Barcelona (en liquidación) estén pendientes de los avisos por parte de Iberclear sobre este valor para que, cuando así lo anuncien, cualquier titular registral pueda requerir a su entidad participante en Iberclear que solicite en su nombre el inicio del proceso de renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción en el Sistema de Anotaciones en Cuenta.

Para finalizar, es importante recordar que la renuncia al mantenimiento de la inscripción implica la pérdida de los efectos aparejados a ésta, como son: forma de acreditación de la titularidad de los valores, forma de transmisión, falta de irrevindicabilidad de los valores en los casos establecidos en la legislación vigente, etc.

- **Disconformidad del inversor particular por la no ejecución de una orden.** 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.
- **Disconformidad del inversor particular por la forma en la que se ha ejecutado una orden.** Se trata de una orden de compra sobre un valor y el inversor manifiesta su

disconformidad con la forma en la que se ha ejecutado, presuntamente a tres precios. Nos remitimos al modelo de mercado de acciones para consultar el funcionamiento de las Órdenes de Mercado y así encontrar la explicación a que, al no ejecutarse en su totalidad contra la primera orden del lado contrario, siguió ejecutándose a tantos precios como fue necesario hasta ser completada.

- **Acreditación de la condición de accionista.** La consulta se centra en la acreditación de la titularidad de sus acciones para inversores que operan a través de un intermediario que trabaja con las llamadas cuentas globales o cuentas ómnibus. Se trata de cuentas de valores en las que la propia sociedad que ofrece los servicios de inversión aparece identificada como titular y concentra en ellas las acciones de todos los clientes. Su principal finalidad suele ser el abaratar las comisiones de intermediación. Para la tranquilidad de los inversores hay que mencionar que, pese a ser una cuenta global que posee los valores de sus clientes, la entidad está obligada a individualizar contablemente la posición de cada uno de los partícipes, por lo que se conocen de manera clara cuáles son las inversiones con las que cuenta cada cliente.
- **Extinción de los warrants de ABENGOA en liquidación (las emisiones de warrants sobre acciones de ABENGOA, S.A. CLASE A, código ISIN ES0605200007 y warrants sobre acciones ABENGOA CLASE B código ISIN ES0605200015).** Ante el próximo vencimiento en 2025 de ambas emisiones de warrants y dado que la compañía (el subyacente) sigue en pleno proceso de liquidación, se plantea la duda de si llegada la fecha de expiración de los derechos incorporados en los warrants, se producirá automáticamente la baja en el Sistema de Anotaciones en Cuenta de Iberclear y por lo tanto desaparecerán de su cuenta de valores. La respuesta es no, primero porque al ser valores en los que se reconoce el derecho a adquirir acciones, su tratamiento es en términos de su amortización, similar al de las acciones. Segundo porque en estos warrants el propio documento de emisión es una escritura pública inscrita en el Registro mercantil, lo que no hace posible el que sean amortizados simplemente con la constancia del consentimiento del titular, sino que se requerirá un documento fehaciente del que resulte la extinción del valor y su correspondiente inscripción en el registro mercantil. (es decir, solo presentando en Iberclear la escritura de amortización inscrita en el registro mercantil, se permitirá darlos de baja automáticamente).
- **Inicio del procedimiento de renuncia voluntaria al registro de Anotaciones en Cuenta.** Existe el supuesto en el que una emisora cumpla con los requisitos para iniciar el procedimiento de renuncia y sin embargo IBERCLEAR no haya recibido ninguna petición de solicitud de renuncia de de cualquier entidad en relación con este valor.
- **Suspensión y exclusión de negociación de las acciones de una emisora en los mercados secundarios oficiales.** La suspensión, en principio, no tiene carácter permanente, indica que se trata de una medida extraordinaria y transitoria (cuando remitan las circunstancias que lo provocaron, previsiblemente, se levantará la suspensión). En los casos de exclusión, las circunstancias que la determinan suelen ser más trascendentales, de forma que, una vez que se materialice la exclusión, para volver a cotizar, la sociedad debe iniciar de nuevo un expediente de admisión a cotización en Bolsa. Además, es importante saber que es la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) la que adopta los acuerdos de suspensión, exclusión y su

levantamiento, que tendrán siempre la consideración de Información Relevante, debiendo ser incorporados al Registro Especial de la CNMV y difundidos a través de su página web.

Siguiendo la tónica de los últimos años se ha mantenido en las cuatro Bolsas una tendencia generalizada en la que prima un formato de consulta, donde, previo análisis por esta oficina de la documentación y el contexto en los que se desarrolló la operación bursátil, el inversor opta por no iniciar el expediente de reclamación, una vez que entiende las circunstancias y operativa aplicable a su operación. 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 haya la necesidad de gestionar un expediente de reclamación. Durante el año 2024 se han gestionado 20 expedientes de este tipo de consultas.

También durante este año 2024 y dentro de la labor de mediación otorgada a esta figura, la Oficina del Protector del inversor de la Bolsa de Madrid ha tramitado cuatro expedientes de reclamación, en tres de los cuales no éramos competentes. Completa la lista un cuarto expediente relativo a la disconformidad de un inversor particular en la ejecución de una orden y para el que, a fecha de la elaboración del informe, se ha emitido resolución final a favor del reclamante.

3 RECOMENDACIONES EN FUNCIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS 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:

- Publicitar de forma recurrente en la página web de la compañía o, en su caso, en redes sociales, 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 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. Una contestación razonada del Servicio de Atención al Cliente de la

entidad, aunque la resolución sea desfavorable, permite al cliente conocer las razones de la desestimación de su reclamación. De lo contrario, sin perjuicio de que la resolución sea desfavorable, frustra las expectativas del inversor puestas en su entidad, lo que motiva necesariamente una nueva reclamación ante otro organismo competente como el Protector del Inversor de las Bolsas de Valores, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o el Banco de España, en su caso.

- En aquellos valores que se encuentren en situación de exclusión de negociación y en particular, aquellos cuyas compañías emisoras se encuentren en proceso de liquidación y cumplan los requisitos establecidos, se recomienda que las entidades participantes en Iberclear impulsen y agilicen la activación del procedimiento de renuncia voluntaria previsto por Iberclear 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. Destacamos, en este sentido, el reciente Anuncio de aplicación a LA SEDA DE BARCELONA, S.A., del procedimiento de Renuncia voluntaria al mantenimiento de la inscripción realizado por IBERCLEAR que a buen seguro contribuirá a eliminar estos costes para los titulares de estos valores.
- 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 cuanto a las Oferta Pública de Adquisición, se recomienda que los departamentos de relación con inversores de la entidad emisora sobre cuyas acciones se formula la oferta, realicen una labor proactiva de información detallada a sus accionistas sobre la operación, especialmente si la citada OPA es de exclusión. Es importante dar a conocer al inversor las condiciones, en su caso, para ejercer el 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.

Lo que informo en Madrid,

Gloria Martínez Picazo.
Protectora del Inversor.

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

