

PROTECTOR DEL INVERSOR

El crecimiento del número y la progresiva complejidad de las operaciones bursátiles aumentan la probabilidad de que, al ejecutarlas, se cometan errores o produzcan irregularidades que puedan afectar a los legítimos derechos e intereses de las personas y entidades interesadas en la contratación y restantes actividades que se desarrollan en la Bolsa de Madrid.

Esa mayor probabilidad de errores e irregularidades afecta, muy especialmente, a las personas y entidades que canalizan sus disponibilidades de ahorro e inversión a través de la Bolsa de Madrid y, dentro de ellos, a los pequeños inversores.

Por otra parte, el creciente dinamismo del tráfico bursátil aconsejan instaurar vías flexibles de corrección de tales errores e irregularidades, abriendo a los inversores bursátiles cauces ágiles para hacer valer eficazmente sus pretensiones y solucionar los problemas que pueden surgirles.

Recogiendo esas preocupaciones, y sin perjuicio de las competencias reconocidas al respecto a otras entidades y, muy señaladamente, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Bolsa de Madrid ha decidido crear, dentro del ámbito de sus competencias, la figura del Protector del Inversor, concebida como entidad encargada de asistir y proteger a los inversores bursátiles.

En consecuencia, el Consejo de Administración de esta Sociedad Rectora, reunido en su sesión de 22 de Octubre, ha aprobado la presente Circular, que regula la designación, competencias y modo de actuación del Protector del Inversor.

1º.- Designación y organización.

El Protector del Inversor es el comisionado de la Bolsa de Madrid para atender las quejas y reclamaciones que los inversores formulen en relación con las operaciones que se efectúen en la Bolsa de Madrid, así como a propósito de las actuaciones directamente relacionadas con tales operaciones.

El Protector del Inversor es designado por el Consejo de Administración de la Bolsa de Madrid entre personas de reconocida competencia y experiencia en el mercado de valores.

El Protector del Inversor tendrá plena autonomía para desarrollar sus funciones y organizará y dispondrá libremente de los medios materiales y servicios administrativos necesarios para el cumplimiento de sus cometidos.

2º.- Duración y terminación del cargo.

El Protector del Inversor es designado por un período de 3 años, pudiendo ser reelegido para sucesivos períodos.

El Protector del Inversor cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del período para el que fue nombrado.
- b) Renuncia.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Condena, mediante sentencia firme, por delito doloso.
- e) Actuación notoriamente negligente en el cumplimiento de sus obligaciones y funciones, cuando así sea apreciado por el Consejo de Administración de esta Bolsa, por mayoría de tres cuartas partes de sus miembros.

3º.- **Funciones.**

1.- Corresponderá al Protector del Inversor examinar y atender las reclamaciones y quejas que cualesquiera personas o entidades le dirijan en relación con las operaciones efectuadas en la Bolsa de Madrid y en las actuaciones directamente relacionadas con las mismas.

2.- En desarrollo de sus funciones, corresponderá, en concreto, al Protector del Inversor:

- a) Examinar las quejas y reclamaciones que los particulares formulen en relación con las actuaciones de los diversos departamentos y servicios dependientes de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Madrid.

- b) Considerar con los miembros de la Bolsa de Madrid las reclamaciones que los particulares le presenten en relación con las decisiones adoptadas por aquéllos.
- c) Analizar, con el concurso de las entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras y restantes personas y entidades interesadas en las operaciones que se desarrollan en la Bolsa de Madrid, las reclamaciones que los particulares formulen en relación con las iniciativas o actuaciones de esas personas y entidades.
- d) Preparar y remitir al Consejo de Administración de esta Bolsa cuantos informes, recomendaciones, propuestas, iniciativas y sugerencias redunden en beneficio de los inversores.

Con independencia de la posibilidad de asistir a las reuniones del Consejo de Administración de esta Bolsa a los efectos previstos en el anterior párrafo, el Protector del Inversor podrá igualmente concurrir a tales reuniones cuando sea expresamente invitado por su Presidente para tratar asuntos directamente relacionados con el ejercicio de sus funciones.

3.- Se excluyen de las funciones y competencias del Protector del Inversor:

- a) Las reclamaciones cuya tramitación y resolución puedan causar perjuicios a terceras personas.
- b) Los asuntos que estén pendientes de resolución judicial o que, con posterioridad a habersele planteado, sean sometidos a cualquier instancia jurisdiccional.
- c) Los asuntos que estén sujetos a un procedimiento arbitral.

- d) Las quejas que estén tramitándose ante el defensor del cliente u órgano equivalente de cualquier entidad.
- e) Las reclamaciones que estén pendientes o se sometan a conocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

4º.- **Procedimiento.**

Los interesados deberán dirigirse al Protector del Inversor mediante escrito en el que se recoja el nombre, apellidos, número del Documento Nacional de Identidad y domicilio del interesado, o los datos equivalentes en el caso de personas jurídicas, acompañando los antecedentes de que dispongan en relación con su reclamación.

Todas las actuaciones desarrolladas ante el Protector del Inversor serán gratuitas y sin coste alguno para sus promotores.

Recibido el escrito, el Protector del Inversor lo registrará, acusará recibo del mismo y decidirá acerca de su tramitación, pudiendo rechazar la reclamación en los casos en que advierta mala fe, carencia manifiesta de fundamento y clara inexistencia de pretensión.

En los casos en que la competencia para examinar la reclamación corresponda, por su contenido o estado de tramitación, a otra entidad o institución, el Protector del Inversor así se lo hará saber al interesado.

En los supuestos en que proceda a tramitar la reclamación o queja en cuestión, el Protector del Inversor se dirigirá a los servicios, órganos o entidades correspondientes, recabándoles la documentación oportuna al respecto y ofreciéndoles la posibilidad de presentar cuantas

alegaciones tuvieran por convenientes.

El Protector del Inversor podrá recabar la colaboración de los distintos departamentos y servicios de esta Bolsa, así como de sus miembros, y coordinará sus actuaciones con las que desarrollen la Comisión de Vigilancia del Mercado.

5º.- Resolución de las reclamaciones y quejas.

1.- El Protector del Inversor presentará al Consejo de Administración de la Bolsa de Madrid y remitirá a los restantes interesados los informes que elabore en relación con las reclamaciones y quejas que se hayan presentado a propósito de las actuaciones de los órganos y servicios dependientes de esta Sociedad Rectora.

El Consejo de Administración de la Bolsa de Madrid comunicará al Protector del Inversor los acuerdos que adopte en relación con sus informes.

2.- En los casos de reclamaciones y quejas dirigidas contra la actuación de los miembros de esta Bolsa, entidades de crédito, intermediarios financieros, entidades emisoras y restantes personas y entidades interesadas en las operaciones bursátiles, el Protector del Inversor remitirá a todas las partes interesadas los informes que elabore al respecto.

Las personas y entidades destinatarias de los informes comunicarán al Protector del Inversor las decisiones que adopten al respecto.

3.- Sin perjuicio de lo anterior, el Protector del Inversor elevará anualmente al Consejo de Administración un informe en el que se resuman las actuaciones practicadas durante el ejercicio anterior, exponiendo las sugerencias y observaciones de carácter general que estime necesarias.

El Consejo de Administración de la Bolsa de Madrid pondrá en conocimiento del Protector del Inversor las iniciativas que desarrolle a propósito del mencionado informe anual.

Madrid, 22 de Octubre de 1.991

EL VICESECRETARIO

Jaime Aguilar Fernández-Hontoria