

MEMORIA

EJERCICIO 2015



PROTECTOR DEL INVERSOR
DE LA
BOLSA DE VALORES DE VALENCIA

Carlos Ochoa Arribas

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2015.....	2
II.	LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2015	4
III.	RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6
IV.	CONCLUSIONES Y PRÓXIMAS ACTUACIONES	9

I. INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2015

Con carácter previo a la presentación del resumen y valoración de la actividad de la Oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Valencia durante el año 2015 interesa repasar someramente el comportamiento del mercado bursátil durante el periodo, por cuanto su evolución puede constituir un buen indicador del comportamiento que cabría esperar de los inversores en lo que se refiere a su nivel de requerimientos a esta Oficina.

Durante el pasado ejercicio 2015 los mercados nacionales volvieron a los números rojos y, en particular, el IBEX 35 registró una pérdida superior al 7%, cerrando en 9.544 puntos. Se trata de su primer resultado negativo después de dos ejercicios consecutivos de ganancias, lo que le situó por debajo de la barrera de los 10.000 puntos. Esta situación contrasta con la de otras Bolsas europeas, que cerraron el año 2015 con resultados positivos. Basta señalar que el EuroStoxx 50 se anotó una subida superior al 4% respecto al año anterior.

Los analistas han tratado de justificar esos resultados en diversos factores nacionales e internacionales. En el ámbito internacional ha destacado la crisis griega, la ralentización del crecimiento de la economía china y de los países emergentes o el acusado descenso del precio del petróleo, entre otros factores. En el ámbito interno, quizá los factores más repetidos hayan sido el alto nivel de desempleo, el incumplimiento del objetivo de déficit y la incertidumbre sobre la

formación de gobierno tras las últimas elecciones generales que ya adelantaban los sondeos previos a la cita electoral de diciembre. A pesar de que la comparación de los principales índices entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2015 no muestra grandes variaciones sí que es preciso destacar otro de los factores que definieron el comportamiento de los mercados durante el ejercicio anterior: la acusada volatilidad. Las situaciones prolongadas de volatilidad redundan directamente en la protección del inversor minorista, que sufre mayores riesgos en esos vaivenes del mercado por su propia condición de inversores no profesionales y en ocasiones se deja arrastrar por la tendencia general, especialmente en momentos de mucha tensión en los índices.

A pesar de esta situación, el volumen de negociación de la Bolsa española en 2015 se ha incrementado en más de un 8% respecto al año anterior, mientras que en la Bolsa de Valencia ese incremento ha sido aún más notable, superando en más de un 20% el volumen de contratación del ejercicio anterior.

Por lo que respecta a las operaciones del mercado local, en el ejercicio 2015 se produjeron ocho nuevas admisiones a negociación en la Bolsa de Valencia, cuatro exclusiones de negociación y diversas ampliaciones de capital. No nos consta ninguna reclamación ni solicitud de información en relación con las referidas operaciones, por lo que puede concluirse que se ejecutaron sin incidencias en lo que al ámbito de protección del inversor se refiere.

II. LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2015

La presente Memoria del Protector del Inversor del ejercicio 2015 se eleva al Consejo de Administración de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Valencia de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Circular 1/2000 de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Valencia, de 20 de junio, sobre el Protector del Inversor (en adelante, la “Circular del Protector del Inversor”). Ésta es, además, la primera Memoria que se emite tras el relevo en el cargo del Protector del Inversor acordado por dicho Consejo de Administración en el mes de abril de 2015.

Durante el pasado ejercicio se puso una vez más de manifiesto que la información al inversor continúa siendo la labor principal de la Oficina del Protector del Inversor de la Bolsa de Valencia. El ejercicio ha concluido sin reclamaciones, como ya sucediera en 2014, si bien los requerimientos de información han aumentado hasta los 31, lo que supone un incremento del 55% respecto al ejercicio anterior. El siguiente cuadro muestra la distribución de los requerimientos a la Oficina del Protector del Inversor en el ejercicio 2015 y su evolución respecto al año anterior:

PROTECTOR DEL INVERSOR	2015	2014	% Incremento 2014-2015
Reclamaciones	0	0	0
Consultas	31	20	55%
TOTAL	31	20	55%

Los datos demuestran que los inversores perciben el servicio de la oficina del Protector del Inversor como un mecanismo adecuado para realizar simples consultas, es decir, como un cauce de información cercano y ágil.

Sin embargo, llama la atención la ausencia de reclamaciones por segundo ejercicio consecutivo. No debe considerarse este dato como un indicador de ausencia de conflictividad en este ámbito, máxime en un momento en que la protección del inversor (en especial del inversor minorista) constituye una de las materias fundamentales sobre las que pretende profundizar y avanzar el marco normativo del mercado de valores, habida cuenta de las distintas situaciones generalizadas de desprotección puestas de manifiesto en los últimos años. Esa ausencia de reclamaciones debe entenderse, más bien, como una preferencia de los inversores por acudir a cauces alternativos, como los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, el servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o, en definitiva, a las instancias judiciales competentes.

A pesar de que la falta de ejecutabilidad de las decisiones del Protector del Inversor puede ser uno de los motivos de esa ausencia de reclamaciones, no debe olvidarse que esta Oficina puede llevar a cabo una importante labor de mediación con el objetivo de alcanzar un acuerdo equitativo entre el inversor y la entidad reclamada.

III. RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De las 31 consultas recibidas, se han resuelto de forma directa un 80%. En el 14% de los casos se ha constatado falta de competencia de esta Oficina, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 3 de la Circular del Protector del Inversor, por lo que se ha remitido al inversor a las instancias oportunas facilitándole los datos necesarios para poder realizar su consulta. En el restante 6% de consultas planteadas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Circular del Protector del Inversor, se ha remitido al inversor a la fase previa, necesaria antes de interponer una reclamación ante esta Oficina. En estos últimos casos, los inversores han logrado solucionar en dicha fase sus discrepancias con la entidad, ayudados por la labor de mediación que esta Oficina realiza entre las partes.

El siguiente cuadro muestra el tratamiento que se ha dado a las consultas recibidas en cuanto a su terminación:

CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR - 2015		
Consultas atendidas	25	80%
Falta de competencia	4	14%
Remisión a fase previa	2	6%
TOTAL	31	100%

Sin ánimo de exhaustividad, las consultas recibidas pueden agruparse en los siguientes grandes bloques de materias: información sobre valores suspendidos o excluidos de negociación, tramitación y

ejecución de órdenes de compraventa, cobro de comisiones por parte de las entidades intermediarias e información sobre el funcionamiento del mercado (tipos de órdenes, renta fija, etc.). La resolución de todas estas consultas se ha producido, en la mayoría de los casos, proporcionando información al inversor sobre el marco regulatorio (tratando en la medida de lo posible de hacerlo comprensivo), sobre la interpretación de contratos suscritos con intermediarios o sobre las características y naturaleza de los productos contratados.

Especial referencia merecen las consultas que se han recibido en relación con la situación de valores excluidos y suspendidos de negociación y, en muchos casos, a las comisiones de custodia que el inversor continúa satisfaciendo no obstante esa situación de suspensión o exclusión. Esta materia ha centrado el 25% de las consultas recibidas.

Es indudable que los sistemas de contratación electrónica han supuesto un acercamiento del acceso a los mercados de valores para los inversores, que a través de cualquier miembro pueden contratar la compra y venta de valores en tiempo real. En circunstancias normales de contratación los inversores pueden obtener liquidez de inmediato mediante la venta de los valores de los que son titulares. Por este motivo, una de las situaciones que más incertidumbre les genera es la suspensión de negociación de un valor durante un tiempo prolongado o, incluso, la de su exclusión de negociación. En los últimos años un gran número de pequeños inversores se han quedado “atrapados” como titulares de valores suspendidos de negociación, especialmente en los casos en que se declara el concurso de acreedores de la

sociedad emisora. En esas situaciones es necesario que los inversores conozcan sus derechos y vías de actuación.

A modo de resumen de lo antedicho, el siguiente cuadro muestra la tipología de consultas recibidas durante el pasado ejercicio:

CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR	EJERCICIO 2015
Órdenes e información sobre valores	4
Suspensión y excluidos de negociación	8
Comisiones	4
Información sobre el mercado	4
Ampliaciones de capital	1
Fondos de Inversión	3
Contratos de gestión de carteras	1
Cuentas de valores	2
Otros	4
TOTAL	31

IV. CONCLUSIONES Y PRÓXIMAS ACTUACIONES

Como ponen de manifiesto los datos de los requerimientos de los inversores ante esta Oficina durante el pasado año 2015, es esa labor de información el servicio más demandado y, por tanto, el área donde deben centrarse los esfuerzos para los próximos ejercicios. En ese ámbito el Protector del Inversor colabora en cursos y conferencias con diferentes instituciones, como la Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros, ADEIT Fundación Universidad-Empresa de la Universitat de València o la Cátedra de Finanzas Internacionales-Banco Santander.

Entre los principales objetivos para el próximo ejercicio se encuentra precisamente potenciar esa labor informativa y extenderla no sólo a los inversores que se dirijan a esta Oficina sino, en la medida de lo posible, al público en general. Para ello cuenta, como en años anteriores, con la imprescindible ayuda del personal de la Bolsa de Valencia. En ese marco de colaboración conjunta se presentan al Consejo de Administración los puntos principales a desarrollar en el próximo ejercicio:

- Publicar la presente Memoria, como un medio más de difundir la actividad y funciones desarrolladas por esta Oficina.
- Publicar artículos de divulgación sobre (i) las cuestiones de actualidad en los mercados de valores, con el objetivo de acercar al inversor esas novedades, con un lenguaje asequible; y (ii) aquellas materias sobre las que los inversores reclamen información con mayor frecuencia.

- Dinamizar y dotar de contenido al espacio que el Protector del Inversor tiene en la Web de la Bolsa de Valencia mediante la publicación de artículos y noticias de interés para los inversores.
- Potenciar la colaboración con otras instituciones y con los demás Protectores del Inversor de las Bolsas españolas, con el objetivo de compartir experiencias.

Valencia, a 19 abril de 2016

Carlos Ochoa Arribas

Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Valencia