

# **MEMORIA**

# **EJERCICIO 2016**



## **PROTECTOR DEL INVERSOR**

## **DE LA**

## **BOLSA DE VALORES DE VALENCIA**

Carlos Ochoa Arribas

## **ÍNDICE**

<b>I INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2016 .....</b>	<b>3</b>
<b>II LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2016.....</b>	<b>4</b>
<b>III RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>IV OTRAS ACTUACIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>V CONCLUSIONES Y PRÓXIMAS ACTUACIONES .....</b>	<b>10</b>

## I **INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2016**

En primer lugar, y 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 2016, interesa repasar cómo se ha comportado el mercado bursátil durante el periodo, ya que su evolución puede ser un indicador del comportamiento de los inversores en lo referente a las solicitudes planteadas ante esta Oficina.

Los analistas han coincidido en señalar que el año 2016 ha estado dominado nuevamente por una continua incertidumbre en el ámbito internacional, influenciada tanto por las políticas monetarias de los bancos centrales como por grandes acontecimientos políticos (esencialmente, el referéndum sobre la permanencia del Reino Unido en la Unión Europea celebrado en junio y las elecciones celebradas en Estados Unidos en noviembre).

En el ámbito nacional, a pesar de la incertidumbre producida por la repetición de las elecciones generales, de la elevada tasa de desempleo y del crecimiento del déficit y de la deuda pública, la economía española ha destacado con un crecimiento del PIB del 3,2%.

Por lo que respecta en particular al IBEX-35, durante el pasado ejercicio 2016 registró una pérdida del anual del 2,01%, modesta considerando que sólo en el último mes del año se produjo una revalorización del índice cercana al 7,6%. El resultado del referéndum británico originó una reacción muy negativa de las bolsas europeas en

general, que llevó al mercado español a marcar sus mínimos anuales. Desde los referidos mínimos el IBEX se revalorizó un 22%, lo que muestra que la volatilidad ha sido una vez más protagonista en la renta variable española.

En cuanto al volumen de negociación de acciones, en el ejercicio 2016 ascendió a 652.907 millones de euros, lo que representa un descenso del 32% respecto al ejercicio 2015. Sin embargo, no nos consta ni se ha apreciado en las solicitudes recibidas ante la Oficina que la referida disminución de volúmenes haya influido de forma negativa en la liquidez del mercado y, por tanto, que haya redundado en forma alguna en perjuicio de los inversores.

Por lo que respecta a las operaciones del mercado local en la Bolsa de Valencia, los volúmenes de negociación también han experimentado un notable descenso, más acusado incluso que en el mercado nacional. Además, en el ejercicio 2016 se produjeron cuatro nuevas admisiones a negociación, dos exclusiones de negociación y diversas ampliaciones de capital.

## **II LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2016**

La presente Memoria del Protector del Inversor del ejercicio 2016 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”).

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 2015, y los requerimientos de información se han mantenido prácticamente en el mismo nivel. El siguiente cuadro muestra la distribución de los requerimientos a la Oficina del Protector del Inversor en el ejercicio 2016 y su evolución respecto al año anterior:

<b>PROTECTOR DEL INVERSOR</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>% Variación 2015-2016</b>
<b>Reclamaciones</b>	0	0	0
<b>Consultas</b>	30	31	-3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>-3%</b>

La ausencia de reclamaciones no supone que no se produzcan conflictos en el ámbito del mercado bursátil, sino más bien refleja una preferencia de los inversores por acudir a otras instancias alternativas. Por otra parte, algunas de las consultas que derivan en la mediación que desarrolla la Oficina del Protector del Inversor con el intermediario financiero terminan con una resolución amistosa del problema y, por tanto, no se consideran reclamaciones. En ese ámbito de mediación, la actuación de la Oficina tiene como objetivo alcanzar un acuerdo equitativo y que satisfaga a ambas partes: el inversor y la entidad reclamada, evitando la interposición de una reclamación.

Por lo que respecta a la función informativa, aunque el Protector del Inversor fue concebido como un cauce para resolver conflictos derivados de las operaciones bursátiles, los inversores han hecho evolucionar esas funciones hacia una vertiente eminentemente informativa, planteando un amplio elenco de consultas y solicitudes de información. Con este fin la Bolsa de Valencia ha habilitado no sólo un espacio físico en su edificio para la atención personal, sino también canales de atención telefónica y por internet para la atención a distancia. Los datos demuestran que los inversores perciben el servicio de la Oficina del Protector del Inversor como un cauce cercano, rápido y adecuado para realizar sus consultas y obtener la información que necesitan.

### **III RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

De las 30 consultas recibidas en 2016, se han resuelto de forma directa un 90%. En el 6,7 % 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 3,3 % de consultas planteadas se ha remitido al inversor a la fase previa necesaria antes de interponer una reclamación ante esta Oficina, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Circular del Protector del Inversor. En estos últimos casos, los inversores han logrado solucionar en dicha fase sus discrepancias con la entidad, ayudados por esta Oficina y evitando de esta manera la interposición de una reclamación.

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

<b>CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR - 2016</b>		
<b>Consultas atendidas</b>	27	90%
<b>Falta de competencia</b>	2	6,7%
<b>Remisión a fase previa</b>	1	3,3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

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 valores. La resolución de todas estas consultas se ha producido, en la mayoría de los casos, proporcionando al inversor la información adecuada.

Especial referencia merecen las consultas que se han recibido en relación con la situación de valores excluidos y suspendidos de negociación y, sobre todo, a las comisiones de custodia que el inversor continúa satisfaciendo a la entidad intermediaria. Estas materias han centrado más del 25% de las consultas recibidas.

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

CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR	EJERCICIO 2016
Información sobre valores	8
Suspensión y excluidos de negociación	8
Comisiones	1
Órdenes de compraventa	6
Ampliaciones de capital	3
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

#### IV OTRAS ACTUACIONES

En el año 2016 el Protector del Inversor ha colaborado en cursos y conferencias con diferentes instituciones académicas en la ciudad de Valencia, como la Fundación de Estudios Bursátiles y Financieros, ADEIT Fundación Universidad-Empresa de la Universitat de València o la Universidad Internacional Menéndez Pelayo.

Durante el año 2016 se ha llevado a cabo además una labor de divulgación más intensa dirigida a los inversores en general. En este sentido, desde la Oficina hemos publicado en la revista económica Economía 3 artículos sobre las siguientes materias:

- Nuevo reglamento del Mercado Alternativo Bursátil.
- La suspensión de negociación de valores.
- Las claves de la reforma del mercado de valores.



- Ofertas públicas de venta y suscripción de acciones.
- Las órdenes de compraventa de acciones.
- Qué son y cómo funcionan los fondos de inversión.
- Los índices bursátiles: el IBEX 35.
- Actualizan las normas de los Clubes de Inversión de la Bolsa de Valencia.
- Conceptos básicos de inversión: renta fija.

Del mismo modo, se ha colaborado con la autoría de un capítulo de la monografía “La supervisión del mercado de Valores: la perspectiva del inversor-consumidor”. El capítulo, bajo el título “Los Protectores del inversor de las Sociedades Rectoras de las Bolsas de Valores: experiencia y perspectivas” se ocupa de (i) analizar los mecanismos extrajudiciales de los que disponen los inversores en los mercados de valores para la resolución de sus reclamaciones, con especial referencia a los Protectores del Inversor de las Sociedades Rectoras de las Bolsas de Valores, (ii) repasar desde un punto de vista práctico el impacto que la crisis financiera ha causado en las reclamaciones presentadas por los inversores y (iii) valorar los cambios que introducirá en la regulación de la protección del inversor la trasposición de las disposiciones de la Directiva comúnmente conocida como MiFID II.

## **V CONCLUSIONES Y PRÓXIMAS ACTUACIONES**

Entre los principales objetivos para el próximo ejercicio se encuentra precisamente potenciar esa labor informativa y extenderla tanto a los inversores que se dirijan a esta Oficina como, en la medida de lo posible, al público en general. Para ello la Oficina del Protector del Inversor cuenta, al igual que 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.
- Participar activamente en el denominado “Entorno premercado” organizado por la Bolsa de Valencia, con la finalidad de facilitar la formación a las empresas que potencialmente pueden acceder a los mercados bursátiles y, de esta forma, que desde el primer momento tomen conciencia de la importancia de llevar una

adecuada política de gobierno corporativo y de información al inversor.

- Implementar un sistema de evaluación de satisfacción de los usuarios de la Oficina mediante una encuesta, con el objetivo de valorar la calidad del servicio y las posibilidades de mejora.

Valencia, a 19 abril de 2017

Carlos Ochoa Arribas

Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Valencia