

# **MEMORIA**

# **EJERCICIO 2017**



**PROTECTOR DEL INVERSOR**  
**DE LA**  
**BOLSA DE VALORES DE VALENCIA**

## **ÍNDICE**

I.	INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2017 .....	3
II.	LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2017 .....	4
III.	RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	6
IV.	COLABORACIONES Y ACTUACIONES DE DIVULGACIÓN .....	8
V.	PRÓXIMAS ACTUACIONES .....	9

## I. INTRODUCCIÓN: EL MERCADO BURSÁTIL EN 2017

Previamente 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 2017 interesa comentar el comportamiento del mercado bursátil durante el periodo, ya que la situación del mercado ha influido en ocasiones en el nivel de requerimientos y solicitudes de información a esta Oficina por parte de los inversores.

Durante el pasado ejercicio 2017 el IBEX registró, por primera vez en tres años, una subida anual. En concreto, terminó el año con una revalorización de aproximadamente el 7,4%, lo que constituye su mejor ejercicio desde el año 2013. Sin embargo, la Bolsa española no es una de las que más crecimiento ha experimentado en el ámbito internacional. Los principales índices de las Bolsas europeas como la alemana o la holandesa han terminado con revalorizaciones superiores al 12%; en Estados Unidos, el índice Dow Jones se ha anotado un aumento cercano al 25% y el Nasdaq superior al 28%.

En el ámbito interno, los problemas políticos acontecidos en Cataluña tuvieron una influencia negativa en los mercados. La incertidumbre política afectó al IBEX y, especialmente, a las empresas con mayor vinculación con Cataluña. Sin embargo, a pesar de todo, el IBEX en el tramo final del año ha logrado mantenerse por encima de la barrera de los 10.000 puntos.

Respecto al volumen de negociación de la Bolsa española en 2017, se alcanzaron 651.489 millones de euros, ligeramente por debajo del volumen año anterior pero poniendo freno al descenso del 32% que se sufrió en el ejercicio 2016.

Por lo que respecta a las operaciones del mercado local, en el ejercicio 2017 se produjeron seis nuevas admisiones a negociación en la Bolsa de Valencia, dos exclusiones de negociación y diversas ampliaciones de capital.

## II. LA OFICINA DEL PROTECTOR DEL INVERSOR EN 2017

La presente Memoria del Protector del Inversor del ejercicio 2017 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 años anteriores, y los requerimientos de información han disminuido. El siguiente cuadro muestra la distribución de los requerimientos a la Oficina del Protector del Inversor en el ejercicio 2017 y su evolución respecto al año anterior:

<b>PROTECTOR DEL INVERSOR</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>% Incremento 2016-2017</b>
<b>Reclamaciones</b>	0	0	0
<b>Consultas</b>	19	30	- 36%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>- 36%</b>

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.

La ausencia de reclamaciones, como ya ocurriera en años anteriores no supone que no se produzcan conflictos en el ámbito de los mercados de valores, sino más bien como una preferencia de los inversores por acudir a otras instancias alternativas. Por otra parte, muchas de las consultas solucionan directamente los problemas de los inversores a través de la mediación que desarrolla la Oficina del Protector del Inversor con el intermediario financiero y, por tanto, no derivan en reclamaciones. En este sentido, merece la pena destacar la buena predisposición que presentan las entidades intermediarias para solucionar los problemas en el proceso de mediación que permite alcanzar un acuerdo equitativo y que satisfaga a ambas partes: el inversor y la entidad reclamada, evitando la interposición de una reclamación.

### III. RESUMEN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De las 19 consultas recibidas, se han resuelto de forma directa un 84%. En el 5% 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 11% 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 la labor de mediación que esta Oficina realiza entre las partes 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:

CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR - 2017		
Consultas atendidas	16	84%
Falta de competencia	1	5%
Remisión a fase previa	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Sin ánimo de exhaustividad, las consultas recibidas pueden agruparse en los siguientes grandes bloques de materias: información sobre valores en general, información sobre valores suspendidos o excluidos de negociación, tramitación y ejecución de órdenes de compraventa, cobro de comisiones por parte de las entidades intermediarias y ampliaciones de capital y OPAs. La resolución de todas estas consultas se ha producido, en la mayoría de los casos, proporcionando al inversor toda la información requerida.

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

<b>CONSULTAS PROTECTOR DEL INVERSOR EJERCICIO 2017</b>	
Información sobre valores	5
Valores suspendidos o excluidos de negociación	3
Comisiones	4
Órdenes de compra venta	1
Ampliaciones de capital /OPAs	2
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

#### **IV. COLABORACIONES Y ACTUACIONES DE DIVULGACIÓN**

La labor de la oficina del Protector del Inversor no se ha limitado a la atención de las consultas recibidas directamente de inversores, sino que ha abarcado también la colaboración en el ámbito formativo 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.

Del mismo modo, se ha continuado con la colaboración con la publicación Economía 3 de artículos de divulgación sobre los mercados de valores, dedicando una serie especial al Mercado Alternativo Bursátil.

Como novedad, este ejercicio 2017 se ha llevado a cabo una colaboración intensa con el Entorno Premercado, iniciativa liderada por BME con el fin de fomentar entre las empresas, sus responsables y los inversores privados los principios de la cultura financiera precisa para, en su caso, valorar la búsqueda de financiación por medio de los mercados de capitales.

Esta iniciativa puede tener unas consecuencias muy positivas para los inversores, en la medida en que pretende formar a futuros emisores de valores no sólo en el ámbito del funcionamiento del mercado, sino también en materia de transparencia y buen gobierno corporativo.

El Protector del Inversor ha participado activamente tanto en el proceso de elaboración de las bases como en el funcionamiento del proyecto, mediante su participación en el Comité de Dirección y Seguimiento y en el programa de formación a las empresas incluidas en el Entorno.



## V. PRÓXIMAS ACTUACIONES

Como ya se señaló en las Memorias de años anteriores, 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. En ese marco de colaboración conjunta con la Bolsa de Valencia, 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.
- Potenciar la colaboración con otras instituciones académicas y medios de comunicación.
- Continuar con la participación activa en el Entorno Premercado.

Valencia, 24 de abril de 2018

Carlos Ochoa Arribas  
Protector del Inversor de la Bolsa de Valores de Valencia