

## ANEXO

# Formulário de resumo do marco regulatório e autoridades supervisoras por país

Catalina Munita Roncagliolo  
*Coordenadora da Divisão de Regulação de Valores, SVS, Chile*

FORMULÁRIO ARGENTINA  
FORMULÁRIO BOLÍVIA  
FORMULÁRIO BRASIL  
FORMULÁRIO COLÔMBIA  
FORMULÁRIO COSTA RICA  
FORMULÁRIO CHILE  
FORMULÁRIO EQUADOR  
FORMULÁRIO EL SALVADOR  
FORMULÁRIO ESPANHA  
FORMULÁRIO GUATEMALA  
FORMULÁRIO HONDURAS  
FORMULÁRIO MÉXICO  
FORMULÁRIO PANAMÁ  
FORMULÁRIO PARAGUAI  
FORMULÁRIO PERU  
FORMULÁRIO REPÚBLICA DOMINICANA  
FORMULÁRIO URUGUAI



## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA ARGENTINA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Comissão Nacional de Valores:** Entidade autárquica com jurisdição em todo o país, encarregada de regular, fiscalizar e controlar todos os participantes do mercado de capitais. Com sua ação persegue a proteção dos direitos do investidor, zela pela transparência dos mercados de valores e garante a correta formação de preços nos mesmos. A ação da CNV se projeta sobre as sociedades que emitem títulos de valores para serem colocados de forma pública nos mercados secundários de títulos de valores, sobre os intermediários nos mercados, sobre a oferta pública de contratos, de futuros e opções, sobre seus mercados e câmaras de compensação, e sobre seus intermediários  
[www.cnv.gov.ar](http://www.cnv.gov.ar)
- **Banco Central da República da Argentina:** Entidade autárquica que tem por finalidade promover a estabilidade monetária, a estabilidade financeira, o emprego e o desenvolvimento econômico com equidade social.  
[www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar) -BCRA EDUCA
- **Superintendência de Seguros da Nação:** Entidade que realiza as atividades de controle, supervisão e inspeção do mercado segurador conforme os princípios da Lei de Entidades de Seguros N° 20.091.  
[www.ssn.gov.ar](http://www.ssn.gov.ar)

### Marco Regulatório

- **Lei de Mercado de Capitais N° 26.83:** Sancionada com data de 29 de novembro de 2012, é a que regula os sujeitos e valores negociáveis compreendidos dentro do Mercado de Capitais, que atuam sob a órbita de controle da Comissão Nacional de Valores.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Leyes/esp/LEY26831.htm>
- **Lei N° 24.083/92:** Marco regulatório que rege os Fundos Comuns de Investimentos, os que se entendem como o patrimônio integrado por valores mobiliários com oferta pública, metais preciosos, divisas, direitos e obrigações, derivados de operações de futuro e opções, instrumentos emitidos por entidades financeiras autorizadas pelo Banco Central da República da Argentina, e dinheiro pertencente a diversas pessoas, as quais têm direitos de copropriedade representados por contrapartes em carta ou escriturais.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Leyes/esp/LEY24083.htm>
- **Lei N° 24.441/95:** Lei que regula os Fideicomissos Financeiros, ou seja, aqueles em que uma pessoa (outorgante) transmite a propriedade fiduciária de determinados bens a outra (fiduciário), que se obriga a exercer em benefício de quem seja designado no contrato (beneficiário), e a transmitir o cumprimento de um prazo ou condição ao instituidor, ao beneficiário ou ao fideicomissário.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Leyes/esp/LEY24441.htm>
- **Decreto N° 1.926/93:** Regulação atinente aos Mercados de Futuros e Opções.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Decretos/esp/DEC1926-93.htm>
- **Normativa emitida pela CNV:**
  - **Resolução Geral N° 529/08 – Código de Proteção ao Investidor:** Estabelece as normas de conduta que devem seguir os intermediários financeiros em relação a seus clientes/investidores, em específico, a determinação de seu perfil de risco e às matérias às quais se devem referir os contratos que celebrem.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/CNV/esp/RGC529-08.htm>

- **Resolução Geral N° 610/12 - Certificação de Aptidão:** Estabelece a obrigação a todos os mercados autorregulados, que se encontram sob a competência da CNV, a manutenção de um Registro de Assessores de pessoas aptas que desenvolvem a atividade de venda, promoção ou prestação de qualquer tipo de atividade de assessoria ou atividade que implique o contato com o público investidor em seus intermediários, incluindo aos produtores relacionados aos mesmos.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/CNV/esp/RGCRGN610-12.htm>
- **Resolução Geral N° 606-Código de Governo Societário (Mod. RG N° 516/07):** Aprova os conteúdos mínimos do Código de Governo Societário, próprio das sociedades autorizadas para ofertar publicamente as ações representativas de seu capital social.  
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/CNV/esp/RGCRGN606-12.htm>

### Educação Financeira

A CNV, em sua página web [www.cnv.gov.ar](http://www.cnv.gov.ar), conta com um link "Educação Financeira" que contém: um Guia Didático CNV para Investidores e Empresas, um Teste do Investidor, um compêndio com informação útil para o Investidor e um Glossário.  
O Referido Órgão Supervisor conta com outra página web [www.invertir.gov.ar](http://www.invertir.gov.ar) que oferece informação sobre o Mercado de Capitais.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

A CNV recebe denúncias e consultas em seu escritório localizado na rua 25 de maio, 175, na Cidade Autônoma de Buenos Aires e em sua página web [www.cnv.gov.ar](http://www.cnv.gov.ar), contempla os seguintes canais de consulta e denúncias para o investidor:

- **Escritório de Atenção e Proteção ao Investidor:** Canal de acesso gratuito para as consultas dos investidores. [consultasinversor@cnv.gov.ar](mailto:consultasinversor@cnv.gov.ar)
- **Canal de Consultas:** Permite obter informação do Mercado de Capitais Argentino em Educação Financeira.
- **Consulta de Empresas:** Canal de acesso gratuito para as consultas das empresas.
- **Canal telefônico de consultas:** De segunda a sexta feira das 13 às 17 hs. (0800-333-CNVE (2683).
- **Opção de denúncia:** onde se explica a documentação que se deve apresentar para dar andamento à reclamações.

### Procedimento de Reclamação

Denúncias: Se podem apresentar pelo correio eletrônico [cnvdenuncias@cnv.gov.ar](mailto:cnvdenuncias@cnv.gov.ar), por telefone: (54-11) 4329-4712, por correio aos escritórios da CNV localizados na rua 25 de maio 175, CP 1020, Cidade Autônoma de Buenos Aires, e pessoalmente no referido escritório no 6° andar na Gerência de Investigações e Prevenção de Lavagem de Dinheiro de 10 às 15hs, com a documentação detalhada na seção "DENÚNCIAS" da página web do órgão

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA BOLÍVIA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

**Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI):** A ASFI regula e supervisiona o funcionamento das Entidades Bancárias, Cooperativas, Fundos Financeiros e Entidades que operam com valores. No âmbito do Mercado de Valores, tem dentro de suas principais atribuições regular, controlar, supervisionar e fiscalizar as atividades das Bolsas de Valores, Bolsas de Produtos, Agências de Bolsa, Entidades de Depósito de Valores, Sociedades de Titularização, Sociedades Administradoras de Fundos de Investidor, Fundos de Investimentos, Entidades Qualificadoras de Risco, Empresas de Auditoria Externa, Emissores de Valores e demais participantes do Mercado de Valores

[www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)

### Marco Regulatório

- **Lei de Bancos e Entidades Financeiras N°1488:** As atividades de intermediação financeira e de prestação de serviços auxiliares financeiros encontram-se sujeitas no âmbito da aplicação desta Lei, com o propósito de precautelar a ordem financeira nacional e promover um sistema financeiro sólido, confiável e competitivo. As entidades que realizam estas atividades estão compreendidas dentro do âmbito de sua aplicação.  
<https://www.asfi.gob.bo/Portals/0/LEY%20DE%20BANCOS%20español.pdf>
- **Lei de Mercado de Valores N° 1834:** Marco regulatório que rege o Mercado de Valores bursátil e extra bursátil, a oferta pública e a Intermediação de Valores, as Bolsas de Valores, as Agências de Bolsa, os Administradores de Fundos e os Fundos de Investimentos, as Sociedades de Titularização e a Titularização, as qualificadoras de Riscos, os Emissores, as Entidades de Depósito de Valores, assim como as demais atividades e pessoas físicas e jurídicas que atuam no aludido mercado. <https://www.asfi.gob.bo/Portals/0/Documentos/Ley1834.pdf>
- **Resolução No. 756/2005 - Regulamento do Registro do Mercado de Valores:** Regulamento que estabelece as normas e procedimentos que regulam a organização, estrutura, funcionamento, operação e informação do Registro do Mercado de Valores.  
<https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=e6qYckagZX4%3d&tabid=213&mid=830>
- **Resolução No. 751/2004 - Normativa para Agências de Bolsa:** Estabelece as normas e procedimentos que regulam a constituição, a organização, o funcionamento, as atividades e as operações das Agências de Bolsa.  
<https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=NNwjAy2PhOs%3d&tabid=213&mid=830>
- **Resolução No. 421/2004 - Normativa para Fundos de Investimentos e suas Sociedades Administradora:** Estabelece a regulação para a constituição, a organização, o funcionamento e as operações das Sociedades Administradoras de Fundos de Investimentos e dos Fundos de Investimentos.  
<https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=Rs4d5f7llkY%3d&tabid=213&mid=830>
- **Recopilação de Normas para Bancos e Entidades Financeiras – Título XI Serviços a Clientes e Usuários:** Regulamento que tem por objeto normatizar os direitos que têm os clientes e usuários, as políticas e procedimentos mínimos que devem observar as Entidades de Intermediação Financeira e as Empresas de Serviços Auxiliares Financeiros para a atenção de seus clientes e usuários e o funcionamento do Ponto de Reclamação (PR) da entidade supervisionada e da Central de Reclamações da Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro (ASFI).  
<http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L04T01.pdf>

<h3>Educação Financeira</h3>
<p>A Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro realiza um Plano de Educação Financeira anual, com base nos requerimentos específicos do público em geral, educação que é proporcionada através da nossa página web (módulos), e mediante notas e convênios com instituições públicas e privadas. Neste sentido, se mantém coordenação com o Banco Central de Bolívia, Associação Boliviana de Agentes em Valores, Bolsa Boliviana de Valores S.A., Vice Ministério de Defesa do Consumidor, Ministério de Educação, etc.</p> <p><a href="https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/MódulosdeEducaciónFinanciera/">https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/MódulosdeEducaciónFinanciera/</a></p>
<h3>Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações</h3>
<p>A Autoridade de Supervisão do Sistema Financeiro contempla dentro de sua estrutura a Direção de Direitos do Consumidor Financeiro que atende as consultas e reclamações de clientes em seus escritórios centrais e nos Centros de Consultas. Os usuários financeiros podem realizar consultas através do site da ASFI. Os serviços do Centro de Consultas da ASFI estão ao alcance de todos os cidadãos, sejam clientes de entidades financeiras ou não.</p> <p><a href="https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/CentrodeConsultas/">https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/CentrodeConsultas/</a></p>
<h3>Procedimento de Reclamação</h3>
<p>O procedimento para apresentar uma Reclamação Financeira é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ir ao Ponto de Reclamação da entidade financeira.</li><li>• Apresentar a reclamação de forma escrita ou verbal, anexando a documentação que considere necessária.</li><li>• A reclamação será registrada pelos funcionários da entidade financeira.</li><li>• Uma vez registrada, será entregue um comprovante de recebimento da reclamação, nele será especificada a data de resposta ao mesmo.</li><li>• O prazo de resposta é de cinco dias úteis, porém, pode ser ampliado se a complexidade da reclamação assim o requeira.</li></ul> <p><a href="https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/PuntodeReclamo">https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/PuntodeReclamo</a></p>

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO BRASIL

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Comissão de Valores Mobiliários (CVM):** Órgão normativo e supervisor que conta com poderes para conceder autorização (registro), para o exercício de atividades no Mercado de Valores (intermediários, auditores, emissores, etc.), aprovar regulamentos administrativos, supervisionar o mercado e investigar condutas irregulares, aplicando sanções de natureza administrativa [www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)
- **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:** Sistema integrado por órgãos de proteção ao consumidor, federais, estaduais e municipais, além de entidades de defesa do consumidor. <http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJ5E813CF3PTBRNN.htm>
- **Banco Central do Brasil (BCB):** Regula as instituições financeiras captadoras de depósitos a vista e demais instituições financeiras (bancos de câmbio, de desenvolvimento etc.), assim como outros intermediários financeiros (corretores, distribuidores de valores etc.). [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)
- **Superintendência de Seguros Privados (SUSEP):** Regula produtos distribuídos por sociedades seguradoras, entidades abertas de pensões complementares, sociedades de capitalização e resseguradoras, incluindo produtos considerados de investidores. [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)

#### Autorreguladores:

- **BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (BSM):**
- BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (BSM): Entidade autorreguladora reconhecida pela Lei do Mercado de Valores que supervisiona e fiscaliza aos participantes do mercado em relação às operações cursadas nos mercados de bolsa e de derivados. [www.bmfbovespa.com.br](http://www.bmfbovespa.com.br)
- **Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA):** Entidade autorregulada de caráter voluntário, que representa as instituições que atuam nos mercados financeiros e de capitais e reconhecida pela CVM. [www.anbima.com.br](http://www.anbima.com.br)
- **Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (ANCORD):** Entidade autorregulada de caráter voluntário, reconhecida pela CVM como entidade acreditadora da atividade de agente autônomo de investimentos. [www.ancord.org.br](http://www.ancord.org.br)
- **Associação dos Analistas e Profissionais de Investimentos do Mercado de Capitais (APIMEC):** Entidade autorreguladora de caráter voluntário, reconhecida pela CVM como entidade acreditadora da atividade de analista de valores mobiliários. [www.apimec.com.br](http://www.apimec.com.br)

### Marco Regulatório

- **Lei N° 6.385/76:** Marco regulatório que rege o Mercado de Valores mobiliários e atribui, em diversas normas, poder de regulação à CVM e engloba as principais atividades, serviços e produtos financeiros no âmbito desse mercado. <http://www.cvm.gov.br/port/atos/leis/6385.asp>
- **Lei N° 6.404/76:** Dispõe sobre as sociedades por ações (companhias), atribuindo poderes à CVM para fiscalizar seu cumprimento com relação às companhias abertas. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L6404consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6404consol.htm)

#### Principais normas de juro para investidores emitidas pela CVM:

- **Instrução CVM N° 505/11:** Estabelece normas e procedimentos a ser observados nas operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados de valores mobiliários.

[http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos\\_Redir.asp?Tipo=I&File=\inst\inst505.doc](http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos_Redir.asp?Tipo=I&File=\inst\inst505.doc)

- **Instrução CVM N° 497/11:** Dispõe sobre a atividade de agente autônomo de investimento, o representante do intermediário para captação de clientes, recepção, registro e transmissão de pedidos, etc.

<http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos/inst/inst497consolid.doc>

- **Instrução CVM N° 409/04:** Estabelece normas sobre a constituição, a administração, o funcionamento e a divulgação de informações dos fundos de investimentos.

<http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos/inst/inst409consolid.doc>

- **Instrução CVM 480/09:** Dispõe sobre o registro de emissores de valores admitidos à negociação junto ao público.

<http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos/inst/inst480consolid.doc>

## Educação Financeira

- **Educação de Investidores:**

– **CVM:** Circuito Universitário (conferências na universidade), Encontro com Investidores (abertos ao público), Concurso de Monografias e publicações educativas. Também o Comitê Assessor de Educação da CVM (organismos de autorregulação), que realiza atividades educativas: Prêmio de Imprensa, Programa TOP (capacitação para professores universitários em janeiro e julho de cada ano) e cursos para magistrados.

[www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br) (link "Proteção e Educação ao Investidor") e [www.portaldoinvestidor.gov.br](http://www.portaldoinvestidor.gov.br).

Redes sociais CVMeducacional (Twitter, Facebook e YouTube).

– **ANBIMA:** [www.comoinvestir.com.br](http://www.comoinvestir.com.br) / **BM&FBOVESPA:** [www.bmfbovespa.com.br](http://www.bmfbovespa.com.br) (link "Educação")

- **Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF):** [www.vidaedinheiro.gov.br](http://www.vidaedinheiro.gov.br)

## Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

### No âmbito do Mercado de Valores:

- Na CVM a unidade a cargo da proteção de investidores é a Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores, que presta serviços de atenção aos investidores (atendimento presencial, telefone, pagina web). As reclamações podem ser apresentadas em "Fale com a CVM"/ (SAC) disponível em: [www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br). Os investidores estrangeiros que não tem identificação de contribuinte no Brasil (CPF) podem enviar pelo correio eletrônico [soi@cvm.gov.br](mailto:soi@cvm.gov.br). A reclamação também pode ser enviada por carta: Rua Sete de Setembro, 111, 5º andar-Centro CEP- 20050-901 Rio de Janeiro - RJ – Brasil.

- Na BM&FBOVESPA, para ressarcimento de prejuízos provenientes de erros operativos ou outros problemas na intermediação de valores ou na prestação dos serviços de custódia existe o MRP <http://www.bovespasupervisaomercado.com.br/MRPComoFunciona.asp>

### No âmbito de Mercados de Produtos de Investimentos regulados por outros órgãos reguladores:

- **BCB:** Reclamações podem ser enviadas aos "Ouvidores" (Defensor do Cliente) de cada instituição financeira ou ao BCB.

[www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)

- **SUSEP:** Reclamações podem ser enviadas aos "Ouvidores" de cada sociedade ou à SUSEP [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)

## Procedimento de Reclamação

**No âmbito do Mercado de Valores:** Os investidores podem apresentar denúncias perante a CVM a qualquer momento, bastando sua identificação pessoal e a descrição do problema. Os casos que requerem análises se examinam no processo administrativo de reclamação do investidor, solicitando a esclarecimento da instituição. Quando for necessário, o caso se remete ao Superintendente responsável da supervisão do participante envolvido. Quando houver evidência de má conduta, o processo de queixas se termina e se institui um procedimento administrativo sancionador. Se a queixa se refere à informação protegida por lei, a resposta às conclusões serão enviadas somente se forem juntadas aos documentos de identificação do investidor.



## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA COLÔMBIA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Congresso da República:** Corresponde ao Congresso fazer as leis. Por meio delas exerce a função de ditar as normas gerais e apontar nelas os objetivos e critérios aos quais deve sujeitar-se o Governo para regular as atividades financeiras, bursáteis, seguradoras e qualquer outra relacionada ao manejo, aproveitamento e investimento dos recursos capturados do público.  
[www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co) e/ou [www.camara.gov.co](http://www.camara.gov.co) (Leis)
- **Ministério de Fazenda e Crédito Público:** É função do Ministério de Fazenda e Crédito público definir políticas e medidas com relação ao manejo, aproveitamento e investimento dos recursos capturados do público, do mercado público de valores e dos setores financeiros e seguradores.  
[www.minhacienda.gov.co](http://www.minhacienda.gov.co) (Decretos)
- **Superintendência Financeira da Colômbia:** Preserva a confiança pública e a estabilidade do sistema financeiro; mantém a integridade, a eficiência e a transparência do Mercado de Valores e demais ativos financeiros; e zela pelo respeito aos direitos dos consumidores financeiros.  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) (Circulares)
- **Autorregulador do Mercado de Valores:** A Direção de Regulação do AMV é a encarregada de realizar estudos com base nos quais se redigem as propostas normativas que abrigam os intermediários de valores.  
[www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)

### Marco Regulatório

- **Lei 964 de 2005. Lei do Mercado de Valores:** Marco regulatório que rege as atividades de gestão, aproveitamento e investimento de recursos capturados do público que se efetuam mediante valores.
- **Decreto Único 2555 de 2010:** Marco regulatório que contém normas em matéria do setor financeiro, segurador e do Mercado de Valores, que estabelece os deveres gerais dos intermediários de valores.
- **Lei 1328 de 2009:** Por meio da qual se estabelece o regime de proteção dos consumidores financeiros no âmbito financeiro, segurador e do consumidor, fundamentando o fornecimento de informação; a devida atenção e proteção aos consumidores financeiros; e a Defensoria do Consumidor Financeiro. Estabelece, também, a obrigação de implementar um "Sistema de Atenção aos Consumidores Financeiros"-SAC, às entidades do setor financeiro, segurador e bursátil.
- **Lei 1480 de 2011:** Denominada "Estatuto do Consumidor", que protege, promove e garante a efetividade e o livre exercício dos direitos dos consumidores.

### Educação Financeira

Com o objetivo de fortalecer a formação cidadã e o desenvolvimento de competências básicas, especialmente matemáticas, a Colômbia iniciou a construção coletiva de um Programa de Educação Econômica e Financeira para a compreensão e a tomada de decisões responsáveis por parte dos estudantes de todo o país com respeito aos desafios dos sistemas financeiros e a economia em um contexto globalizado.

O programa se desenvolveu no marco do convênio assinado pelo Ministério de Educação Nacional e Asobancária e conta com o apoio econômico e técnico da Corporação Andina de Fomento (CAF).

Este projeto é fundamental para a participação da sociedade nas decisões que afetam a vida econômica, política, administrativa e cultural da Nação. Para este programa se desenharão

e desenvolverão, no marco de uma estratégia nacional, oficinas consultivas sobre a Educação Econômica e Financeira com diferentes atores, que permitirão a elaboração de um documento base sobre as ações e estratégias a desenvolver.

A implementação do Programa de Educação Econômica e Financeira terá os seguintes componentes: Componente Pedagógico, Componente de Ações de Formação Docente e Acompanhamento a Estabelecimentos Educativos, Componente de Mobilização e Comunicação, Componente de Acompanhamento e Avaliação do Programa. Pode ser consultado em: [www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co); [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) ; [www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com)

### **Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações**

A SFC conta com um serviço especializado e centralizado de informação a que podem acudir os consumidores financeiros, denominado "Ponto de Contato", a cargo da Direção de Proteção ao Consumidor Financeiro. Neste se orienta, informa e atende todas as inquietações que se podem gerar por parte dos consumidores financeiros. Igualmente, estão à disposição do consumidor financeiro canais remotos como o telefônico, fax, site, correio eletrônico e as redes sociais.

Todas as entidades vigiadas pela Superintendência Financeira da Colômbia contam com um Sistema de Atenção ao Consumidor Financeiro, o qual inclui a atenção de petições, queixas ou reclamações diretamente perante a entidade ou o defensor do cliente.

### **Procedimento de Reclamação**

A Direção de Proteção ao Consumidor Financeiro da SFC coordena a atenção das reclamações ou queixas que se apresentam em respeito ao serviço prestado pelas entidades vigiadas ou controladas. As referidas reclamações ou queixas se podem apresentar em forma pessoal, escrita ou através de meios tecnológicos, como no site [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) ou no correio eletrônico [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co).

Os cidadãos que procuram a SFC são atendidos diretamente na recepção do **Ponto de Contato** da entidade, por ordem de chegada, e de acordo com o tema objeto de sua reclamação ou queixa, conforme o caso, pelo sistema automático.

Para orientação telefônica sobre a forma de apresentar sua queixa, os cidadãos que se encontram em Bogotá podem se comunicar pelo número **4197100**, e quem se encontra em uma cidade diferente, a linha gratuita nacional **01 8000 120 100**.

As reclamações ou queixas são analisadas e tramitadas em conformidade com as normas aplicáveis, sob os princípios de transparência, celeridade e oportunidade. Os cidadãos podem obter informação telefônica sobre o trâmite dado a sua reclamação, mas não sobre as atuações administrativas que esta tenha originado com respeito à entidade supervisionada, dado que as mesmas estão amparadas por reserva legal, até que o ato administrativo correspondente seja executado.

Por outra parte, as entidades vigiadas pela SFC devem contar com um Defensor do Consumidor Financeiro e um Sistema de Atenção ao Consumidor Financeiro. Em primeira instância para tramitar petições, queixas ou reclamações diretamente perante a entidade vigiada pela SFC, o consumidor financeiro pode usar o site, o SAC ou o escritório da entidade vigiada e perguntar pelos procedimentos para instaurar sua solicitação.

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA COSTA RICA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Conselho Nacional de Supervisão do Sistema Financeiro (Conassif):** Órgão colegiado de direção superior, cujo fim é dotar de uniformidade e integração as atividades de regulação e supervisão do Sistema Financeiro Costarricense. A este Conselho corresponde, entre outras, a função de aprovar as normas vigentes à autorização, regulação, supervisão, fiscalização e vigilância que, conforme a lei, devem executar a Superintendência Geral de Entidades Financeiras, a Superintendência Geral de Valores, a Superintendência Geral de Seguros e a Superintendência de Pensões. Neste contexto, é o ente responsável pela emissão das normas de proteção do investidor no âmbito do mercado de valores.  
[www.conassif.fi.cr](http://www.conassif.fi.cr)
- **Superintendência Geral de Valores (Sugeval):** Entidade reguladora do mercado de valores a quem corresponde zelar pela transparência do mercado, a formação correta de preços, a proteção dos investidores, e a difusão da informação necessária para a consecução destas finalidades. Para desempenhar suas funções, a Sugeval emite a normativa que regula a atividade dos participantes do mercado, lhes concede autorização para oferecer seus serviços e seus produtos por meio da oferta pública, e supervisiona suas atividades. Além disso, tem o poder de impor sanções e medidas de precaução quando necessário. As disposições emitidas pela SUGEVAL complementam a normativa que emite o Conassif. Sob a supervisão e regulação da Sugeval estão as Bolsas de Valores, postos de bolsa, Sociedades Administradoras de Fundos de Investimentos e seus Fundos, Emissores de Valores, Sociedades Qualificadoras de Risco, Grupos Financeiros não Bancários, Centrais de Valores, Entidades de Custódia, fornecedores de preços de mercado, sociedades de anotação em conta, e qualquer outro que disponha a legislação vigente.  
[www.sugeval.fi.cr](http://www.sugeval.fi.cr)
- **Defensoria do Consumidor:** Dependência do Ministério de Economia, Indústria e Comércio encarregada de zelar pela aplicação da Lei de promoção da Competência e Defesa Efetiva do Consumidor.
- **Bolsa Nacional de Valores:** Entidade que tem por lei o único objetivo de facilitar as transações com valores, assim como exercer as funções de autorização, fiscalização e regulação sobre os postos e agentes de bolsa.  
[www.bolsacr.com](http://www.bolsacr.com)

### Marco Regulatório

- **Lei Reguladora do Mercado de Valores N° 7732:** Marco regulatório que tem por objetivo regular os Mercados de Valores, as pessoas físicas ou jurídicas que intervenham direta ou indiretamente neles, os atos ou contratos relacionados com tais mercados e os valores negociados neles.
- **Lei de Promoção da Competência e Defesa Efetiva do Consumidor N° 7472:** Marco regulador que tem como objetivo proteger, efetivamente, os direitos e interesses legítimos do consumidor, a tutela e a promoção do processo de competência e livre concorrência, mediante a prevenção, a proibição de monopólios, as práticas monopolísticas e outras restrições ao funcionamento eficiente do mercado e a eliminação das regulações desnecessárias para as atividades econômicas.

### Educação Financeira

A Sugeval conta com uma estratégia de educação ao público com o apoio dos participantes do mercado. Do referido plano se destaca, entre vários esforços, as Jornadas do Investidor, os Campeonatos de Investidores Universitários e Intercolegial, Aula Virtual, os Cursos Livres na Universidade da Costa Rica.

[www.sugeval.fi.cr](http://www.sugeval.fi.cr)

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

- A Sugeval conta com um Departamento de Informação e Comunicação, que tem como parte de suas funções receber, evacuar e canalizar as consultas relacionadas com o Mercado de Valores assim como oferecer qualquer tipo de informação sobre o Mercado de Valores ou que guarde alguma relação com este. E também, os investidores de postos de bolsa podem pleitear perante a Bolsa Nacional de Valores uma denúncia contra de um agente de bolsa ou um posto de bolsa, segundo os poderes sancionadores conferidos por lei na referida entidade. Os usuários de serviços financeiros também poderiam procurar a Defensoria do Consumidor e a Defensoria dos Habitantes.

### Procedimento de Reclamação

- A Sugeval conta com um Departamento de Informação e Comunicação, o qual tem como parte de suas funções receber, evacuar e canalizar as consultas relacionadas com o Mercado de Valores, assim como oferecer qualquer tipo de informação sobre o Mercado de Valores ou que guarde alguma relação com este.
- Se o investidor considera que a entidade teve seus direitos lesados, pode apresentar uma denúncia à SUGEVAL. A Superintendência inicia uma investigação preliminar na qual aprecia os fatos denunciados à luz da normativa vigente e das provas apresentadas pela entidade que foi denunciada. Se ficar provado que há uma possível desobediência à norma, se inicia um procedimento administrativo, o qual poderia terminar em uma sanção. A abertura e resolução final de um procedimento administrativo são informadas ao mercado mediante um Comunicado de fatos Relevantes.
- A Lei confere à Sugeval unicamente o poder sancionador, pelo que não pode se pronunciar sobre uma indenização patrimonial aos investidores, pelo que estes devem recorrer à via judicial para esta reclamação.
- A Bolsa Nacional de Valores pode impor sanções aos agentes de bolsa e aos postos de bolsa. Se a Bolsa abre um procedimento administrativo, a Sugeval pode que se dê continuidade ao mesmo.
- A lei prevê uma possibilidade de resolução alternativa de conflitos mediante arbitragem entre entidades e investidores, porém não é muito utilizada, devido aos altos custos do processo

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO CHILE

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Superintendência de Valores e Seguros (SVS):** Entidade a quem compete a regulação do mercado de valores, ou seja, sobre os agentes que participam desse mercado, como emissores, intermediários, bolsas, administradoras de fundos e seus fundos, sociedades anônimas, empresas de auditoria externa, classificadoras de risco, empresas de depósito e custódia de valores, entre outras. Também corresponde à SVS a regulação do mercado de seguros.  
[www.svs.cl](http://www.svs.cl)
- **Banco Central do Chile:** Órgão responsável, entre outras atribuições, pela regulação do sistema financeiro e do mercado de capitais e cautelar à estabilidade do sistema financeiro.  
[www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl)
- **Superintendência de Bancos e Instituições Financeiras (SBIF):** Entidade a quem compete a supervisão e regulação dos bancos e instituições financeiras, em resguardo dos depositantes ou outros credores e do interesse público.  
[www.sbif.cl](http://www.sbif.cl)
- **Superintendência de Pensões (SP):** Órgão que tem a seu cargo a super vigilância e controle do Sistema de Pensões Solidárias que administra o Instituto de Previdência Social, as Administradoras Privadas de Fundos de Pensões e a Administradora de Fundos de Prestação Social.  
[www.safp.cl](http://www.safp.cl)
- **Serviço Nacional do Consumidor (SERNAC):** Entidade a quem corresponde zelar pelo cumprimento das disposições sobre a proteção dos direitos dos consumidores, sua difusão e realizar ações de informação e educação ao consumidor. Sua atuação se relaciona a todos os tipos de atividades, inclusive as financeiras.  
[www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)
- **Bolsas de Valores e Bolsas de Produtos:** Entidades que tem como objetivo principal fornecer a seus membros (corretores de bolsa), a implementação necessária para que possam realizar eficazmente as transações de valores e dos sistemas de informação. No Chile, as bolsas têm por lei a atribuição e dever de autorregulação. Existem três bolsas de valores, Bolsa de Comércio de Santiago, Bolsa de Corretores (Valparaíso) e Bolsa Eletrônica do Chile e uma bolsa de produtos, Bolsa de Produtos de Chile.  
[www.bolsadesantiago.com](http://www.bolsadesantiago.com) ; [www.bolchile.cl](http://www.bolchile.cl) ; [www.bovalpo.com](http://www.bovalpo.com) ; [www.bolsadeproductos.cl](http://www.bolsadeproductos.cl)
- **Associações de Fundos de Terceiros:** A Lei chilena não contempla a autorregulação forçada neste caso. Porém, a indústria de fundos mostrou uma tendência para a afiliação das sociedades administradoras de fundos de terceiros em duas organizações gremiais, a Associação de Administradoras de Fundos Mútuos do Chile e Associação Chilena Administradoras de Fundos de Investimentos.  
[www.aafm.cl](http://www.aafm.cl) ; [www.acafi.com](http://www.acafi.com)

### Marco Regulatório

- **Lei N° 18.045:** Marco regulatório geral que rege o Mercado de Valores no Chile, estabelece a regulação para a oferta pública de valores, seus respectivos mercados e intermediários.  
[http://www.svs.cl/sitio/legislacion\\_normativa/marco\\_legal/ley%2018045\\_dic2011.pdf](http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/marco_legal/ley%2018045_dic2011.pdf)
- **DL N°1.328 e Regulamento da Lei N°1.179:** Marco regulatório para fundos mútuos.  
[http://www.svs.cl/sitio/legislacion\\_normativa/marco\\_legal/dl\\_1328\\_agosto2010.pdf](http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/marco_legal/dl_1328_agosto2010.pdf)
- **Lei N° 18.815 e Regulamento da Lei N° 864:** Marco regulatório para os fundos de investimentos fechados.  
[http://www.svs.cl/sitio/legislacion\\_normativa/marco\\_legal/le\\_18815\\_agosto2010.pdf](http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/marco_legal/le_18815_agosto2010.pdf)

- **Normativa emitida pela SVS:**
  - **Norma de Caráter Geral N° 12:** Estabelece normas sobre transações de valores e sobre os registros e informações que os intermediários de valores devem proporcionar.
  - **Norma de Caráter Geral N° 295:** Estabelece forma, periodicidade e exigências que devem ser cumpridas para ter credibilidade de conhecimentos de intermediação de valores.
  - **Circular N° 1.985:** Instrui aos corretores de bolsa para proporcionar a seus clientes antecedentes sobre a forma, oportunidade e condições em que foram executados seus pedidos de compra e venda de ações, incluindo tempos, preços e custos de execução dos pedidos.
  - **Circular n° 2.027:** Requer que as administradoras de fundos mútuos entreguem um Folheto Informativo aos investidores, que contém informação relevante e resumida do fundo. Também, estabelece os conteúdos mínimos dos regulamentos internos e contratos dos fundos.  
[http://www.svs.cl/sitio/legislacion\\_normativa/normativa.php](http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/normativa.php)
- **Lei N° 19.496:** No âmbito do consumo, esta Lei estabelece normas sobre proteção dos direitos dos consumidores. Esta Lei foi recentemente modificada, incluindo a figura do "SERNAC Financeiro", fortalecendo os direitos dos consumidores de produtos e serviços financeiros.  
<http://www.sernac.cl/sernac2011/leyes/Version%20Actualizada%20LPC%20-%2005122011.pdf>

### Educação Financeira

A SVS tem em seu site um novo Portal de Educação Financeira (SVS Educa), orientado aos investidores e segurados com conteúdos renovados e um visual mais atrativo e moderno. <http://www.svs.cl/educa/600/w3-channel.html>

Também realiza palestras e encontros em diferentes setores e permanentemente mantém e distribui boletim explicativo sobre diferentes aspectos do mercado de valores.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

- A SVS conta com um setor que se encarrega da tramitação e resposta das consultas e reclamações dos investidores e segurados. Este é o setor de Proteção ao Investidor e Segurado, cuja principal tarefa é oferecer atenção, orientação e informação de consultas pelos canais presenciais, telefônicos e pelo site, e realizar denúncias e reclamações. Cabe mencionar que nos últimos anos foi implementado o Sistema Integral de Informação e Atenção à Cidadania (SIAC), o qual serve de portal de consulta ao cidadão.
- O SERNAC, por sua parte, recebe consultas e reclamações dos cidadãos referentes a temas relacionados com a Lei do Consumidor, o qual inclui a entrega de informação ao consumidor de serviços e produtos financeiros, assim como o recebimento de consultas e reclamações sobre a matéria.
- As Bolsas de Valores entregam a função de resolução de conflitos entre intermediários e seus clientes a seu Comitê de Regulação.

### Procedimento de Reclamação

A reclamação pode ser feita à SVS presencialmente ou por correspondência, ou se dirigindo aos escritórios do SERNAC de sua região, onde existe um convênio de interoperabilidade de onde deriva a reclamação à SVS. Assim que recebe a reclamação, a SVS encaminha ao setor correspondente para responder ao reclamante por escrito ou por correio eletrônico.

Para dar prosseguimento à reclamação, a pessoa pode chamar ligar para SVS e se dirigir a sua sede ou acessar o site da entidade através do portal "SVS + próximo".

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO EQUADOR

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **A Superintendência de Companhias:** É a entidade de controle societário e de Mercado de Valores. Às Intendências de Mercado de Valores (IMV) compete executar a política geral do Mercado de Valores, promover e controlar o desenvolvimento confiável e transparente do mercado, levando ao cumprimento das normas de proteção ao investidor.  
[www.supercias.gov.ec](http://www.supercias.gov.ec)
- **Conselho Nacional de Valores:** Órgão encarregado de estabelecer a política geral do Mercado de Valores e de regular sua atividade, ligado à Superintendência de Companhias e presidido pelo Superintendente de Companhias.  
[www.supercias.gov.ec](http://www.supercias.gov.ec)
- **Corporações Cíveis de Bolsas de Valores:** As Bolsas de Valores, entidades sem fins lucrativo, autorizadas e controladas pela Superintendência de Companhias. Há duas(2) Bolsas de Valores, a de Quito e Guayaquil, com atribuições de autorregulação.  
[www.mundobvg.com](http://www.mundobvg.com); [www.bolsadequito.com](http://www.bolsadequito.com)
- **Superintendência de Bancos e Seguros:** Órgão de controle dos sistemas financeiros públicos e privados, de seguros privados e da seguridade social.  
[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)
- **Superintendência de Economia Popular e Solidária:** De recente criação, exerce o controle da economia popular e solidária e do setor financeiro, popular e solidário.  
[www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)
- **Defensoria Pública:** Conhece e se pronuncia motivadamente sobre as reclamações e queixas que apresenta qualquer consumidor, nacional ou estrangeiro, que resida ou esteja de passagem no país.  
[www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec)

### Marco Regulatório

- **Lei de Mercado de Valores:** Regulação que tem por objetivo promover um mercado de valores organizado, integrado, eficaz e transparente, em que a intermediação de valores seja competitiva, ordenada, equitativa e contínua, como resultado de uma informação verdadeira, completa e oportuna.
- **Lei Geral de Instituições do Sistema Financeiro:** Regula a criação, organização, atividade, funcionamento e extinção das instituições do sistema financeiro privado, assim como a organização e funções da Superintendência de Bancos e Seguros, supervisiona e controla as entidades financeiras e protege os interesses e direitos do público.
- **Lei Orgânica de Defesa do Consumidor:** Marco regulatório que normatiza as relações entre fornecedores e consumidores, promovendo o conhecimento e protegendo os direitos dos consumidores e procurando a equidade e a seguridade jurídica nas referidas relações.

### Educação Financeira

- As Direções de Investigação e Desenvolvimento de Guayaquil e Quito têm a função de promover e difundir os mecanismos de financiamento e investimento, organizando eventos nacionais e internacionais, direcionados a docentes, estudantes e público em geral, oferecendo informações sobre os produtos e serviços oferecidos pelas entidades do mercado de valores. As aulas virtuais são veículos apropriados para a capacitação on line.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

Na Superintendência de Companhias, através das Intendências de Mercado de Valores de Guayaquil e Quito, as Direções Jurídicas de Normas e Controle absolvem todo tipo de consultas apresentadas pelos usuários ou consumidores.

### Procedimento de Reclamação

- **Procedimento de Consulta:** A consulta se apresentará por escrito ao Superintendente de Companhias quando se emite o critério institucional, sendo notificado ao consultante.
- **Procedimento de Denúncia ou Reclamações:** A reclamação ou denúncia se apresentará por escrito perante o Superintendente de Companhias ou seu Delegado. O Secretário Geral procederá a sua qualificação no prazo de 5 dias a partir do recebimento da denúncia. Dentro do mesmo prazo se notificará ao denunciante sobre o resultado da qualificação e se efetua o registro da denúncia no livro especial de ocorrência.
- Qualificada e admitida ao trâmite, o Superintendente colocará à disposição para que o denunciante reconheça sua assinatura e rubrica perante o Secretário Geral. Dentro de 24 horas após a qualificação da denúncia, remetem o expediente para a Intendência de Mercado de Valores de Guayaquil ou Quito. O Superintendente fará a inspeção de controle ao denunciado, a fim de comprovar a veracidade dos fatos.
- O Intendente de Mercado de Valores de Guayaquil ou Quito encaminha para as áreas técnicas o expediente da denúncia e para a Direção Jurídica com o fim que se avalie a denúncia; e no prazo de 48 horas serão realizadas as reuniões para iniciar o processo de investigação. O resultado das decisões das reuniões e do processo de investigação é dado em um informe técnico motivado, o mesmo que será levado em consideração pelo Superintendente, concluindo se existe ou não responsabilidade do denunciado.
- Se as conclusões do Informe deliberam responsabilidade ao denunciado, ou Superintendente, com resolução fundamentada, o expediente é arquivado. Se das conclusões do informe técnico se determinam fatos que constituem infrações a Lei de Mercado de Valores e demais disposições complementares, a pessoa denunciada será informada com as respectivas observações. O Secretário Geral dará prosseguimento à denuncia ou aos denunciados, e no mesmo ato notificará as observações produto da investigação.
- Uma vez apresentados os resultados sobre a pessoa investigada, dentro de uma finalização que não exceda 15 dias, contados a partir de sua notificação, a Direção da Intendência de Mercado de Valores verificará as provas ou resultados apresentados e dará a conhecer a consideração das conclusões em um novo informe, expressando a magnitude do prejuízo causado, ou possível prejuízo, que poderia ter ocasionado e com as recomendações pertinentes ao Superintendente, o qual remeterá o expediente à Direção Jurídica da Intendência para as análises jurídicas para a emissão do parecer. No caso de haver resultados ou provas por parte dos denunciados, serão ratificados os informes da Direção (área técnica) e se seguirá o procedimento respectivo. Conhecidos os informes técnicos, o parecer jurídico e os resultados do denunciado ou em rebeldia deste, o Superintendente ditará a resolução que corresponde.
- **Recurso de Apelação:** Acorde ao disposto na Codificação das Resoluções do Conselho Nacional de Valores (CNV), a pessoa sancionada poderá recorrer ao CNV dentro do prazo de 7 dias.
- **Execução da Sanção:** A decisão do CNV causará execução no âmbito administrativo e poderá ser impugnada perante a Corte Distrital do Contencioso Administrativo.

*Nota:* Leia-se CNV como Conselho Nacional de Valores. Superintendente como o Superintendente de Companhias ou seu Delegado. O Secretário Geral ou Secretário Geral ou seu representante.



## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR EM EL SALVADOR

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Banco Central de Reserva:** Entidade que tem como finalidade promover e manter as condições monetárias, cambiais, creditícias e financeiras mais favoráveis para a estabilidade da economia nacional. E também, a emissão das normas do sistema financeiro, dentro das quais está a Proteção do Investidor no âmbito do Mercado de Valores, a cargo do Comitê de Normas do Banco Central de Reserva, o qual é composto por representantes do Banco Central e o Superintendente do Sistema Financeiro.  
[www.bcr.gob.sv](http://www.bcr.gob.sv)
- **Superintendência do Sistema Financeiro (SSF):** Entidade responsável por supervisionar a atividade individual e consolidada dos integrantes do sistema financeiro e demais pessoas, operações ou entidades que mandam as leis, ou seja, Bancos Privados, Bancos Estatais, filiais de Bancos Estrangeiros, Bancos Cooperativos Autorizados para Captar Depósitos do Público, Sociedades de Poupança e Crédito Autorizadas a Captar Depósitos do Público, Entidades Estrangeiras sem Autorização para Captar Depósitos do Público, Entidades Autorizadas a Operar como Sociedades de Seguros e Fianças, Bancos Cooperativos sem Autorização para Captar Depósitos do Público, Sociedades de Poupança e Crédito sem Autorização para Captar Depósitos do Público, Entidades do Sistema de Garantia Recíproca, Instituições Públicas de Crédito, Entidades Autorizadas a Operar como Casas de Câmbio, Sociedades em Processo de Dissolução e Liquidação, Escritórios de Informação de Entidades Estrangeiras sem Autorização para Captar Depósitos do Público, Entidades Autorizadas a Operar no Mercado Bursátil (Bolsa de Valores, Sociedades Classificadoras de Risco, Sociedades Especializadas em Depósito e Custódia de Valores, Casas Corretoras de Bolsa, Sociedades de Titularização de Ativos, Auditores Externos, Emissores de Valores com Emissões de Valores Registradas, Emissores de Valores Estrangeiros, Entidades de Regime Especial, Valores Centro-Americanos e de Órgãos Internacionais, Armazéns de Depósito e Bolsa de Produtos, Entidades Autorizadas do Sistema Provisional, Entidades do Sistema de Garantia Recíproca e Conglomerados Financeiros Autorizados.  
[www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv) ; [www.educacionfinanciera.gob.sv](http://www.educacionfinanciera.gob.sv)
- **Bolsa de Valores:** Instituição que conta com atribuições para autorregular, proporcionando aos investidores e às casas corretoras de bolsa, o marco regulatório, operacional e tecnológico para efetuar o intercâmbio dos valores transacionados. A Junta Diretiva de uma bolsa tem atribuições reguladoras, fiscalizadoras, disciplinares e administrativas.  
[www.bves.com.sv](http://www.bves.com.sv)
- **Defensoria do Consumidor:** Entidade encarregada de zelar pelo cumprimento da Lei de Proteção ao Consumidor, que coordena os esforços com a SSF para a supervisão dos aspectos relacionados aos direitos dos consumidores.

### Marco Regulatório

- **Lei de Supervisão e Regulação do Sistema Financeiro:** Marco legal que cria a Superintendência do Sistema Financeiro e estabelece competências e atribuições da mesma para efetuar a supervisão da atividade individual e consolidada dos integrantes do Sistema Financeiro, em que se incluem as entidades que participam no Mercado de Valores. E também, se cria o Sistema de Supervisão e Regulação Financeira, o qual está constituído pela Superintendência do Sistema Financeiro e pelo Banco Central de Reserva de El Salvador. O Sistema de Supervisão e Regulação Financeira tem por objetivo preservar a estabilidade do Sistema Financeiro e zelar pela eficiência e transparência do mesmo, assim como zelar pela segurança e solidez dos integrantes do Sistema Financeiro de acordo com o que estabelece esta Lei. Por outra parte, a emissão da regulação dos integrantes do Sistema Financeiro se define como responsabilidade de um Comitê de Normas, criado no BCR, com a participação de diretores dessa entidade e do

Superintendente do Sistema Financeiro.

- **Lei do Mercado de Valores:** : Marco regulatório que rege a oferta pública de valores e a estes, suas transações, seus respectivos mercados e intermediários, aos emissores e às obrigações e responsabilidades das casas de corretores referentes aos serviços oferecidos.
- **Lei de Proteção ao Consumidor:** No âmbito de consumo, esta Lei estabelece normas sobre os direitos dos consumidores, incluídos as obrigações dos fornecedores de serviços financeiros e dos contratos de adesão que os intermediários celebram com as casas corretoras de bolsa.
- **Normas Emitidas pela Superintendência do Sistema Financeiro (SSF):**
  - **RSTG-1/2006:** Resolução que indica o registro de clientes e contratos de intermediação utilizados no Mercado de Valores pelas casas de Corretores de Bolsa.

### Educação Financeira

A Superintendência realiza esforços para criar cultura financeira e provisional aos salvadorenhos, promovendo campanhas de educação, tais como o Programa Panorama Financeiro, transmitido pelo rádio; a publicação da Coluna Panorama Financeiro que se pauta em um dos principais jornais do país; jornadas de palestras em grêmios, instituições governamentais e universidades; publicação de informação estatística e normativa dos diferentes mercados, boletins educativos, entre outras informações no site institucional e finalmente mencionar o Centro de Informação e Biblioteca, que conta com uma ampla gama de livros especializados e uma grande variedade de folhetos explicativos de orientação e educação sobre temas financeiros.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

A SSF possui um escritório de atenção ao usuário financeiro, " Oficina de Atenção ao Usuário Financeiro". Independente da indústria financeira de que se trata, nele se incluem os usuários do Mercado de Valores, atendendo a investidores com o fim principal de orientar e atender consultas que os usuários necessitam, assim como receber as reclamações e/ou denúncias por não conformidades sobre o serviço oferecido por intermediários de valores.

### Procedimento de Reclamação

Fases no Processo de Atenção de Denúncias e/ou Reclamações:

1. **Recebimento da denúncia:** O denunciante deverá juntar a documentação comprobatória pertinente, assim como a evidência de haver gerido previamente a entidade financeira envolvidas.
2. **Entrada da Denúncia:** Uma vez determinada a competência desta SSF na atenção à denúncia, se dá entrada no sistema interno de controle das mesmas e se atribui a um Analista de denúncia que será o responsável pela resolução da mesma.
3. **Processo de investigação:** O qual inicia com um requerimento de informação do denunciado, que em um prazo prudencial responde e remete documentação, confrontada com aquela remetida pelo denunciante ou reclamante e sujeita à análise técnico-legal respectiva para poder dar resposta e determinar o não cumprimento lega e normativo.
4. **Resposta por parte da Superintendência:** Uma vez que a investigação for concluída, a Superintendência apresentará resposta por escrito ao denunciante/reclamante. Cabe mencionar que o prazo para a investigação não pode ser determinado, já que dependerá das transações envolvidas, antiguidade, volume e legalidade das mesmas, entre outros aspectos.
5. **Desacordo com a resposta obtida:** O denunciante/reclamante que não esteja conforme com uma resposta, pode apresentar um novo escrito juntando documentação que evidencie novos elementos que possam reorientar a investigação realizada.  
Resposta final: Se é procedente retomar o caso, a nova documentação e os novos elementos expressos pelo denunciante/reclamante são analisados técnica e legalmente a fim de dar uma resposta final e conclusiva ao usuário denunciante.

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA ESPANHA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

A proteção ao consumidor na Espanha corresponde a diferentes órgãos supervisores por razão da matéria:

- **Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV):** Órgão encarregado da supervisão e inspeção do Mercado de Valores e da atividade de quantas pessoas físicas ou jurídicas se relacionam no tráfico dos mesmos e o exercício sobre elas do poder sancionador. A CNMV zela pela transparência dos Mercados de Valores, a correta formação dos preços nos mesmos e a proteção dos investidores, promovendo a difusão de quanta informação seja necessária para assegurar a consecução destas finalidades.  
[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)
- **Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP):** Órgão administrativo dependente da Secretaria de Estado de Economia e Apoio à Empresa, ligado ao Ministério de Economia e Competitividade. Entre suas funções se podem citar o controle do cumprimento dos requisitos precisos para o acesso e ampliação da atividade seguradora e resseguradoras privada, assim como para o acesso à atividade de mediação em seguros, o controle do cumprimento dos requisitos precisos para o acesso à atividade por entidades gestoras de fundos de pensões, a supervisão financeira e as condutas e práticas de mercado.  
[www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)
- **Banco da Espanha (BdE):** Órgão encarregado da supervisão das entidades que prestam serviços bancários na Espanha, ou seja, as que podem captar fundos do público. Entre elas se incluem as entidades estrangeiras que operam na Espanha, (cuja supervisão exerce fundamentalmente a autoridade de seu país de origem), bem como através de filiais (estabelecimentos permanentes), ou mediante a prestação de serviços de seu país de origem e de outras entidades que sem ser consideradas bancárias, e que portanto não podem captar fundos do público, estão também supervisionadas pelo Banco da Espanha e que se dedicam fundamentalmente a conceder créditos, a prestar apoio ou garantias, ao câmbio de moeda estrangeira, a emitir dinheiro via eletrônica e a realizar serviços de pagamento (transferências, envio de dinheiro, etc.), ou a apreciar bens.  
[www.bde.es](http://www.bde.es)

### Marco Regulatório

- **Lei do Mercado de Valores N° 24/1988:** O Título VII da LMV reúne as normas de conduta aplicáveis para quem presta serviços de investimento (artigos 78 a 83).  
[http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Fiscal/l24-1988.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/l24-1988.html)
- **Real Decreto N° 217/2008:** Regime jurídico das empresas de serviços de investimento e das demais entidades que prestam serviços de investimento.  
[http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/217\\_08.pdf](http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/217_08.pdf)
- **Ordem EHA/1717/2010:** Estabelece as normas, princípios e critérios aos quais deve sujeitar-se a atividade publicitária dos instrumentos financeiros e serviços de investimento e habilita a CNMV para seu desenvolvimento.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/29/pdfs/BOE-A-2010-10314.pdf>
- **Circular 1/2010,** de 28 de julho, de informação reservada das entidades que prestam serviços de investimentos.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/08/16/pdfs/BOE-A-2010-13162.pdf>
- **Circular 7/2011,** de 12 de dezembro, sobre folheto informativo de taxas e conteúdo dos contratos.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/12/24/pdfs/BOE-A-2011-20107.pdf>
- **Ordem EHA 1717/2010,** 11 de junho, de regulação e controle da publicidade de serviços e produtos de investimentos.  
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/29/pdfs/BOE-A-2010-10314.pdf>
- **Real Decreto 948/2001,** sobre sistemas de indenização a investidores.  
[http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/RDL948\\_2001.pdf](http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/RDL948_2001.pdf)

- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, pelo que se aprova o texto revisado da Lei Geral para a defesa de consumidores e usuários.  
[http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/RD\\_LEGISLATIVO1\\_2007.pdf](http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/RD_LEGISLATIVO1_2007.pdf)
- **Lei 22/2007** sobre comercialização a distância de serviços financeiros destinados a consumidores.

### Educação Financeira

Em 2008, o Banco da Espanha e a CNMV assinaram um convênio de colaboração para o desenvolvimento do Plano de Educação Financeira. <http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/PlanEduccionCNMV.aspx>. Desde seu andamento, foram realizadas diversas atividades e projetos:

- O projeto e lançamento de um portal de referência em matéria de educação financeira .  
[www.finanzasparatodos.es](http://www.finanzasparatodos.es)
- Convênio de colaboração com o Ministério de Educação para o desenvolvimento e avaliação de um programa piloto de Educação Financeira nas escolas.
- Acordos de colaboração com a AEB, CECA e UNACC (associações bancárias e de entidades de crédito), assim como com várias associações de consumidores (União de Consumidores da Andaluzia e Espanha - UCA/UCE e ASGECO (Associação Geral de Consumidores). Convênio com o Instituto Nacional de Consumo.
- Elaboração de coleção de fichas impressas sobre "Conselhos básicos de economia familiar".

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

- **Comissão Nacional do Mercado de Valores**
  - Escritório de Atenção ao Investidor. Rua de Edison, 4. 28006 Madrid.
  - Escritório virtual: <http://10.10.1.33/PortalInversor/section.aspx?hid=20>
- **Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões**
  - Serviço de Reclamações. Paseo de la Castellana nº 44. 28046 Madrid
  - Escritório Virtual  
[https://www.sededsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index\\_Proteccion\\_Asegurado.asp](https://www.sededsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp)
- **Banco da Espanha**
  - Serviço de Reclamações. C/ Alcalá 48. 28014 Madrid. Telefone 913388830.
  - Escritório Virtual: [https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanosReclamaciones\\_y\\_2e85b7714582d21.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanosReclamaciones_y_2e85b7714582d21.html)

### Procedimento de Reclamação

Os consumidores deverão dirigir suas reclamações ao órgão competente por razão da matéria, seguros e fundos de pensões (DGSFP), mercado de valores (CNMV) e produtos bancários (BdE), sendo o procedimento apresentar a reclamação a todos os órgãos, atuando também como janela única. 1) Como requisito prévio e necessário se deverá abordar a reclamação perante o Serviço de Atenção ao Cliente dos diferentes intermediários financeiros (seus endereços estão nos sites dos órgãos supervisores). Se a contestação não satisfizer as pretensões dos reclamantes ou transcorridos dois meses sem receber resposta, poderá se apresentar a reclamação perante o órgão supervisor competente. 2) As reclamações serão formuladas indicando os dados identificativos do reclamante, a identificação da entidade reclamada, o motivo da reclamação e a documentação probatória a respeito 3) O expediente será concluído com um informe motivado que deverá conter conclusões claras em que se faça constar se há infração de normas de transparência e proteção da clientela e se a entidade ajustou-se ou não às boas práticas e usos financeiros e 4) O prazo máximo de resolução é de quatro meses a contar da data de apresentação da reclamação.

Com data de 22 de novembro de 2012, foi publicada a Ordem ECC/2502/2012, de 16 de novembro, pela qual se regula o procedimento de apresentação de reclamações diante dos serviços de reclamações do Banco da Espanha, da Comissão Nacional do Mercado de Valores e da Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões, que modifica o procedimento de reclamação e que entrará em vigor em 22 de maio de 2012

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA GUATEMALA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

**Registro do Mercado de Valores e Mercadorias:** Órgão do Ministério de Economia de caráter técnico, cujo objetivo é o controle da juridicidade e registro dos atos que realizam e contratos que celebram as pessoas que intervêm nos mercados bursáteis e extrabursáteis. Ao Registro corresponde, dentro do âmbito de sua competência, cumprir e fazer que se cumpram as disposições estabelecidas na lei e em disposições normativas e regulamentares de caráter geral. O Registro deve supervisionar os Emissores, Agentes de Bolsa ou Casas de Bolsa, Agentes de Valores, e Qualificadoras de Risco.  
[www.rmvm.gob.gt](http://www.rmvm.gob.gt)

### Marco Regulatório

- **Lei do Mercado de Valores e Mercadorias:** Decreto 34-96 do Congresso da República. Marco regulatório que estabelece as normas para o Mercado de Valores. Em particular, estabelece o marco jurídico dentro do qual devem enquadrar-se todas as formas de atuação dos participantes do mercado de valores bursáteis e extrabursáteis; da oferta pública bursátil e extrabursátil, de contratos de fundos de investimento, das pessoas que atuam em tais mercados e da qualificação de valores e das empresas dedicadas a esta atividade.  
<http://www.rmvm.gob.gt>
- **Regulamento do Registro do Mercado de Valores e Mercadorias :** Acordo Governativo 557-97. Tem por objetivo desenvolver a Lei do Mercado de Valores e Mercadorias, aplicar normas que contribuam para a função reguladora, funcionamento e organização administrativa do Registro; especialmente relacionado com: a) a tarifa, b) o valor da fiança que devem contratar as instituições que participam como agentes e qualificadoras de risco, c) a oferta pública extrabursátil, d) a atualização de informação pelos emissores no mercado extrabursátil e e) o referente aos ingressos próprios do Registro.  
<http://www.rmvm.gob.gt>
- **Regulamento de Entidades Qualificadoras de Risco:** Acordo Governativo No.180-2006. Tem por objetivo regular os aspectos referentes à inscrição e funcionamento das entidades que, em conformidade com a Lei do Mercado de Valores e Mercadorias e com arranjo às prescrições técnicas reconhecidas a nível internacional, emitem opinião quanto à situação financeira de um emissor de valores ou quantos a estes.  
<http://www.rmvm.gob.gt>

### Educação Financeira

O Registro do Mercado de Valores e Mercadorias realiza jornadas de capacitação sobre diferentes temas, dirigidas a estudantes, advogados independentes, juízes, fiscais, pessoal do ministério e público em geral. Assim mesmo são fornecidos folhetos informativos.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

Os investidores podem consultar, reclamar ou denunciar por escrito, por e-mail, pelo nosso site [www.rmvm.gob.gt](http://www.rmvm.gob.gt) ou diretamente ao Registro do Mercado de Valores e Mercadorias, quando se trata do mercado bursátil também podem fazer à Superintendência de Bancos entrando no site [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)

### Procedimento de Reclamação

A Secretaria/Recepcionista recebe por escrito ou em forma verbal, a denúncia ou reclamação do investidor. Se for por escrito, assina e carimba o recebido e encaminha para a Registradora. O investidor apresenta o Registro, conversa com a Registradora e explica o motivo de sua denúncia. Se a denúncia for feita pelo site, se imprime e encaminha para a Assessoria Jurídica para que analise o caso, logo informando à Registradora sobre as medidas que se devem tomar. A Registradora indica para a Assessoria Jurídica se é necessário iniciar o processo de investigação, e logo levar a respectiva denúncia às instâncias jurídicas correspondentes e, se for o caso, solicitar perante o Juiz Competente as medidas cautelares. A Assessoria Jurídica, conjuntamente com a Registradora, iniciam a investigação, apresentam a denúncia e, caso seja solicitado, medidas cautelares são tomadas. Finalmente se publica no Diário Oficial e outro de maior circulação um comunicado dirigido ao público em geral informando sobre a entidade que se esta dedicando a captação de dinheiro e/ou intermediação com valores sem a devida autorização, para que as pessoas não sejam surpreendidas em sua boa fé.

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR EM HONDURAS

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Comissão Nacional de Bancos e Seguros (CNBS):** Entidade que tem por objetivo regular a organização, autorização, constituição, funcionamento, fusão, conversão, modificação, liquidação e supervisão das instituições do sistema financeiro e grupos financeiros, e instituições supervisionadas, propiciando aos depositantes e investidores um serviço transparente, sólido e confiável, que contribua para o desenvolvimento do país. Por meio da Superintendência de Bancos, Financeiras e Associações de poupança e empréstimo (Poupança e Empréstimo), a Superintendência de Seguros e Pensões e a Superintendência de Valores e outras Instituições, e com base nas normas e práticas internacionais, exerce a supervisão, vigilância e controle das instituições do sistema financeiro e supervisionado. E ainda, lhe corresponde a emissão de normativas que regulam esses setores.  
<http://www.cnbs.gov.hn>
- **Bolsa Centro-americana de Valores (BCV):** Entidade que atua como autorreguladora dos participantes do Mercado de Valores, que para tal fim conta com um regime de sanções aplicáveis às pessoas físicas ou jurídicas que direta e indiretamente participam no mercado de valores, quando infringem os princípios e disposições contidas na Lei, seus Regulamentos, Regulamento Internos da BCV, o Código de Ética da BCV e da Câmara Hondurenha de Casas de Bolsa e outras disposições legais que a CNBS emita, o Banco Central de Honduras ou a BCV.  
<http://www.bcv.hn>
- **Banco Central de Honduras:** Tem como objetivo formular, desenvolver e executar a política monetária, creditícia e de câmbios do país, desempenha um papel importante na autorização dos participantes no Mercado de Valores e como regulador das operações de venda e aquisição de valores governamentais através de leilão.  
<http://bch.hn>

### Marco Regulatório

- **Resolução GE No. 1631/12-09-2011 "Normas para o Fortalecimento da Transparência, da Cultura Financeira e Atenção ao Usuário Financeiro nas Instituições Supervisionadas":** cujo objetivo é estabelecer delineamentos gerais para que as instituições supervisionadas implementem na sua organização, políticas, procedimentos e metodologias de transparência financeira, promoção da cultura financeira e atenção eficiente e eficaz às reclamações, queixas ou consultas que os usuários financeiros façam, sendo seu âmbito de aplicação às instituições do Sistema Financeiro, e instituições supervisionadas.
- **Decreto 8-2001 "Lei do Mercado de Valores":** Tem como objetivo promover o desenvolvimento do Mercado Nacional de Valores em forma transparente, equilibrada e eficiente; zelar por uma competência salutar e preservar a proteção dos investidores e os interesses do público. Esta Lei regula a oferta pública de valores, a competência das autoridades, os serviços em matéria de Mercado de Valores, seus emissores, seus respectivos mercados e intermediários, a emissão primária e os mercados secundários dos referidos instrumentos, dentro e fora das Bolsas de Valores, as instituições de custódia, compensação e liquidação de valores, os demais participantes do Mercado de Valores, assim como o organismo regulador e supervisor.
- **Resolução No. 1747/17-11-2009 "Regulamento sobre Oferta Pública de Valores":** Estabelece a abrangência, requisitos e trâmites da oferta pública de valores para a autorização, negociação, suspensão, retirada e cancelamento da oferta, assim como, o correspondente sujeito que pratica esta atividade.
- **Normativa emitida pela CNBS que regula o setor:**

- Resolução No. 634/12-05-2009: Regulamento do Registro Público do Mercado de Valores.
- Resolução No. 160/19-01-2010: Regulamento de Casa de Bolsa e Intermediação de Valores de Oferta Pública.
- Resolução No. 159/19-01-2010: Regulamento para o estabelecimento e funcionamento das Bolsas de Valores.
- Resolução GE No. 551/24-03-2011: Regulamento do Fundo de Garantia.

### Educação Financeira

A Comissão Nacional de Bancos e Seguros conta com uma Direção de Atenção ao Usuário Financeiro (DAUF), atende às reclamações, queixas ou consultas que realizam os usuários financeiros. Até hoje, conta com um portal do usuário financeiro cujo link encontra-se no site principal da CNBS (<http://www.cnbs.gov.hn>). O referido portal oferece respostas às perguntas frequentes dos usuários, detalha os direitos dos usuários financeiros, estabelece o decálogo de direitos e deveres e o serviço de atenção de reclamação (SAR). Assim como conta com um módulo de campanha financeira orientado para crianças e a ferramenta de calculadora financeira. Foi dado início à distribuição de folhetos informativos entre os usuários que visitam o endereço e as instituições que assinaram o convênio. Além da rede social Facebook (<http://www.facebook.com> Educação Financeira), também conta com um correio eletrônico "educaciónfinanciera12@gmail.com"; assinou convênio com a Televisão Nacional de Honduras, Canal 8, que oferece um espaço televisivo denominado "Programa de Educação Financeira" todas as sexta feiras, no horário de 10:00 a 11:00, onde comparecem profissionais com experiência financeira, assim como autoridades supervisoras e outras entidades do estado; também se deu início às oficinas de capacitação para formação de instrutores dentro dos recursos humanos das instituições com quem foi assinado o convênio e da CNBS; foram assinados convênios com a REDMICROH e a FACACH; brevemente serão assinados convênios com as universidades UNAH, UNITEC, UTH e a UCH a fim de que a educação financeira se incorpore como matéria ou disciplina.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

A Direção de Atenção ao Usuário Financeiro (DAUF), funciona no Centro Comercial Plaza Miraflores, 2do nível, local 267, telefones: 504-2239-5110 e 504-2239-5133, no horário comercial de 9:00 às 5:00, de segunda a sexta feira. <http://cnbs.gov.hn>

### Procedimento de Reclamação

Todas as reclamações dos usuários de serviços financeiros deverão primeiramente ser atendidas e resolvidas nas Instituições Supervisionadas pelo Sistema SAR a cargo do Oficial de Atenção ao Usuário, num prazo máximo de dez (10) dias úteis contados a partir da data da entrada protocolar da reclamação detalhada em folha ou ficha de reclamações. Se a resposta obtida não for satisfatória, o reclamante apresentará sua reclamação à DAUF, este setor verificará a documentação e decidirá se procede ou não; se for admissível se realizará a investigação correspondente para dar a resposta por escrito da decisão adotada tanto ao reclamante como à Instituição Supervisionada, se tanto o usuário quanto a instituição não estiverem de acordo com a decisão, podem solicitar à CNBS a revisão no prazo não superior a dez (10) dias úteis contados a partir da data da entrada do documento protocolado da resposta emitida pela CNBS. Recebida a solicitação, a CNBS resolverá mediante Resolução, com a qual se esgotará a via administrativa. A Instituição supervisionada deverá acatar o resultado da CNBS. No caso de não cumprimento, se reserva o direito de abrir um procedimento administrativo sancionador.



## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO MÉXICO

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Comissão Nacional Bancária e de Valores (CNBV):** Órgão descentralizado da Secretaria da Fazenda e Crédito Público (SHCP). Emite a regulação prudencial para as entidades do sistema financeiro na prestação de seus serviços, supervisiona e sanciona administrativamente os não cumprimentos à regulação no âmbito de sua competência: setor bancário, bursátil, sociedades de investidores (SI), entidades de Fomento e Setor Popular, entre outros.  
[www.cnbv.gob.mx](http://www.cnbv.gob.mx)
- **Comissão Nacional para a Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros (CONDUSEF):** Órgão descentralizado da SHCP. Promove, assessora, protege e defende os direitos dos usuários perante as entidades financeiras buscando uma relação justa e equitativa.  
[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)
- **Bolsa Mexicana de Valores (BMV):** Órgão autorregulatório que facilita as operações com valores e procura o desenvolvimento, expansão e competitividade do mercado. Implementa padrões de conduta e negociação entre seus membros.  
[www.bmv.com.mx](http://www.bmv.com.mx)
- **Contraparte Central de Valores (CCV):** Órgão autorregulatório que oferece serviços de compensação e liquidação de operações com valores sob esquemas de segurança financeira e operacional.  
[www.contraparte-central.com.mx](http://www.contraparte-central.com.mx)

### Marco Regulatório

- **Lei do Mercado de Valores:** Marco legal que rege o mercado de valores para seu desenvolvimento equitativo, eficiente e transparente, ao proteger os interesses do público investidor; minimizar o risco sistêmico e fomentar uma salutar competência. Regula a inscrição, atualização, suspensão e cancelamento de valores no Registro Nacional de Valores (RNV); assim como sua oferta e intermediação; as emissoras; entidades do mercado; as responsabilidades das pessoas e entidades objeto de regulação; assim como as atribuições das autoridades sobre o mercado de valores, entre outras.  
<http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Normatividad/Paginas/Casas-de-Bolsa.aspx>
- **Lei de Sociedades de Investimentos (LSI):** Estabelece o marco regulatório para a organização e funcionamento das sociedades de investimentos, a intermediação de suas ações no mercado de valores, assim como os serviços que deverão contratar.  
<http://www.cnbv.gob.mx/SociedadesDelInversion/Paginas/Normatividad.aspx>
- **Regulação de caráter secundário emitida pela CNBV:**
  - **Disposições de caráter geral aplicável às Emissoras de valores e a outros participantes do mercado de valores (CUE):** Estabelece os requisitos para a inscrição de valores no RNV, sua oferta pública, assim como as obrigações das Emissoras em matéria de revelação de informação ao mercado.  
<http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Normatividad/Paginas/Emisoras.aspx>
  - **Disposições de caráter geral aplicável às Casas de Bolsa (CUCB):** Estabelece os requisitos que devem cumprir as casas de bolsa na colocação e negociação de valores, dependendo do seguimento do mercado em que participam, seja atuando por conta própria ou de terceiros.
  - **Disposições de caráter geral aplicável às Sociedades de Investimentos e às pessoas que lhes prestam serviços (CUSI):** Estabelece as características (capital, regimento de investimento, prospectos de informação) e regras de constituição e negociação dos

diferentes tipos de SI, assim como aqueles que prestam serviços e as regras prudenciais. <http://www.cnbv.gob.mx/SociedadesDelInversion/Paginas/Normatividad.aspx>

- **Disposições de caráter geral aplicável às Casas de Bolsa e Instituições de Crédito em matéria de serviços de investimentos:** Com base em padrões internacionais, define obrigações diferenciadas segundo o tipo de serviço de investimentos (Assessoria, Gestão, Comercialização e Execução de Operações) a respeito de: conhecimentos de clientes e produtos, razoabilidade dos investimentos, conflitos de interesses, normas de conduta, controles internos, etc. <http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Normatividad/Paginas/Casas-de-Bolsa.aspx>
- **Lei de Proteção e Defesa ao Usuário de Serviços Financeiros (LPDUSF):** Seu objetivo é a proteção e defesa dos direitos e interesses do público usuário dos serviços que prestam as entidades financeiras. [http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco\\_juridico/ley\\_condusef.pdf](http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/ley_condusef.pdf)

### Educação Financeira

Participação de diferentes autoridades financeiras: o CONDUSEF fomenta a educação financeira da população mediante atividades, programas educativos, a Semana Nacional de Educação Financeira, publicações e a difusão de informação. Por outra parte, o Conselho Nacional de Inclusão Financeira (SHCP, CNBV e CONDUSEF) desenha atualmente a Política Nacional de Inclusão Financeira, e em 2012 se realizou a primeira pesquisa "Enquete Nacional de Inclusão Financeira". Igualmente, a SHCP divulga informação sobre finanças pessoais em seu site.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

- **Entidade Financeira:** Devem contar com uma Unidade Especializada cujo objetivo é atender consultas e reclamações dos usuários. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/unidades-especializadas-de-atencion-a-usuarios>
- **CONDUSEF:** Os usuários podem apresentar suas consultas ou reclamações à "Direção Geral de Orientação, Supervisão, Conciliação e Ditame nos escritórios centrais ou nas Delegacias Estaduais ou Regionais que lhes corresponde. Além de oferecer um centro de atenção por telefone e um correio eletrônico. [www.condusef.gob.mx/index.php/necesitas-ayuda](http://www.condusef.gob.mx/index.php/necesitas-ayuda)
- **Órgãos Jurisdicionais:** Em todo momento, os usuários podem canalizar sua reclamação perante os tribunais e juizados competentes.

### Procedimento de Reclamação

- **CONDUSEF:** O procedimento de reclamação é composto por duas etapas:
- **Conciliação:** A CONDUSEF recebe as reclamações dos usuários, inicia o procedimento de conciliação e notifica a Entidade financeira sobre a reclamação apresentada contra ela, confirmando a data da audiência, com intimação de sanção pecuniária no caso de não assistir. Atua como conciliador entre as entidades financeiras e usuários, protegendo os interesses destes últimos. Pode emitir um parecer com a apreciação técnica e jurídica dos elementos fornecidos.
- **Arbitragem:** As partes podem atribuir à CONDUSEF ou a algum dos árbitros propostos por esta, para resolver a controvérsia apresentada. Podem aderir às regras da CONDUSEF em relação aos juízos arbitrais em composição amigável ou de estrito direito. O árbitro emitirá uma resolução à reclamação. A CONDUSEF adota as medidas necessárias para seu cumprimento. No caso de não cumprimento, as partes ou a CONDUSEF podem levar o caso ao Juiz competente para sua execução.

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO PANAMÁ

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Superintendência do Mercado de Valores (SMV):** Entidade que tem a seu cargo a regulação, supervisão e fiscalização das atividades do Mercado de Valores, ou seja, Emissores, Sociedades de Investidores, Intermediários e demais participantes do mercado. As funções e atribuições da Superintendência do Mercado de Valores se aplicam sobre as seguintes atividades: O registro de valores e autorizações da oferta pública de valores; a assessoria de investimentos; a intermediação de valores e instrumentos financeiros; a abertura e gestão de contas de investimentos e de custódias; a administração de sociedades de investimentos; a custódia e depósito de valores; a administração de sistemas de negociação de valores e instrumentos financeiros; a compensação e liquidação de valores e instrumentos financeiros; a qualificação de risco; o serviço de fornecer preços sobre valores; a autorregulação referente à Lei do Mercado de Valores; entre outras.  
[www.supervalores.gob.pa](http://www.supervalores.gob.pa)
- **Bolsa de Valores do Panamá (BVP):** Entidade organizada para a negociação pública de títulos de valores. Como a Bolsa, é uma organização autorregulada, sendo seus membros os postos de Bolsa.  
[www.panabolsa.com](http://www.panabolsa.com)
- **Central Latino-americana de Valores:** Entidade que oferece serviços de custódia de valores, compensação e liquidação e administração eletrônica de títulos de valores de forma automatizada e segura; permite a autorregulação.  
[www.latinclear.com](http://www.latinclear.com)
- **Superintendência de Bancos:** Entidade que regula e supervisiona a atividade bancária e o negócio fiduciário no Panamá. Fomenta a estabilidade, confiança e competitividade do sistema bancário, a integração financeira internacional, a eficiência e segurança da intermediação financeira e do sistema monetário.  
[www.superbancos.gob.pa](http://www.superbancos.gob.pa)
- **Superintendência de Seguros e Resseguros:** Entidade que regula a atividade de seguros e resseguros no Panamá, desenvolve atividades para fortalecer o crescimento da indústria, assim como controla e fiscaliza operações das mesmas com a finalidade de oferecer ao setor financeiro nacional e internacional serviços eficientes que rendam benefícios ao país.  
[www.superseguros.gob.pa](http://www.superseguros.gob.pa)

### Marco Regulatório

- **Lei do Mercado de Valores:** Marco regulatório que rege o Mercado de Valores, Decreto Lei 1 de 1999 e suas leis reformatórias e o Título II da Lei 67 de 2011, que estabelece os princípios de sua organização e funcionamento, as normas que regem as atividades quanto aos sujeitos e entidades que intervêm neles e seu regime de supervisão.
- **Normativa emitida pela SMV:**
  - **Acordo 5-2003:** Estabelece normas de conduta para os intermediários financeiros, assim como regulação para a celebração de contratos, recebimentos e execução de pedidos, informação aos clientes e conflitos de interesses.
  - **Normativa emitida pela SMV Código Geral de Conduta dos Mercados de Valores:** Regulamento que estabelece uma série de normas de conduta que devem seguir os intermediários financeiros na relação com seus clientes/investidores, entre elas, imparcialidade e boa fé, recomendação adequada, cuidado e diligência, meios e capacidades e informação sobre e para a clientela.

### Educação Financeira

A SMV criou no ano de 2004 a Unidade de Educação ao Investidor (UEI), com a finalidade de fazer o investidor conhecer as opções ofertadas pelo mercado de valores e alertar sobre fraudes ou abusos que podem ser objeto e assim aumentar a confiança do público em geral no tema de valores, mediante atividades que buscam orientar, educar e proteger os investidores e o público em geral sobre a importância do Mercado de Valores. Orientar o investidor ou potencial investidor sobre os aspectos que deve considerar e analisar antes de tomar uma decisão de investimento e alertar sobre os riscos que implicam um investimento e que o investidor possa detectar ou identificar e que sua escolha de investimento esteja baseada na quantidade disponível de investir, a duração, o risco, as necessidades de liquidez, objetivos de investimento e os mecanismos ou opções com que conta dentro do mercado. As entidades reguladoras contam com programas similares.

Link da SMV: <http://www.supervalores.gob.pa/educacion-al-inversionista.html>

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

A SMV realiza as atividades de proteção do investidor dentro da Direção de Supervisão, principalmente na Subdireção de Supervisão Preventiva Extra Situ. Aqui se atendem as consultas que podem realizar os usuários financeiros. Também podem recorrer à Unidade de Educação ao Investidor, neste link podem obter informação de procedimentos e consultas: <http://www.supervalores.gob.pa/educacion-al-inversionista.html>

Na Bolsa de Valores do Panamá (BVP):

[http://www.panabolsa.com/sys/index.php?id=cccpageqp0qpdireccion\\_tels](http://www.panabolsa.com/sys/index.php?id=cccpageqp0qpdireccion_tels) .  
na Central Latino-americana de Valores: <http://www.latinclear.com/contacto/> .

Na Superintendência de Bancos: [https://at03.sbancos.gob.pa/portal\\_atencion/index.asp](https://at03.sbancos.gob.pa/portal_atencion/index.asp) .

Na Superintendência de Seguros e Resseguros:

<http://www.superseguros.gob.pa/88.asp?parm2=88&retrieval=op=2>

### Procedimento de Reclamação

A seguir se explica o procedimento para a apresentação de consultas à SMV:

a) Os investidores podem apresentar suas consultas através dos seguintes meios: através do nosso correio eletrônico [info@supervalores.gob.pa](mailto:info@supervalores.gob.pa), mediante a apresentação de uma nota ou solicitação escrita, ou de forma verbal nos escritórios da Superintendência do Mercado de Valores. (b). As consultas dos investidores podem ser atendidas pela Unidade de Educação ao Investidor, assim como pelos endereços que tenham a competência correspondente sobre a matéria. (c). Quando a consulta for recebida de forma escrita, o funcionário designado para atendê-la confirma o recebimento da mesma ao solicitante. A resposta será remetida por escrito, em um prazo que dependerá da complexidade da consulta. No caso das reclamações (denúncias e/ou queixas), a Superintendência do Mercado de Valores conta com um Procedimento Interno para a recepção e atenção das mesmas. Os investidores podem apresentar suas denúncias e/ou queixas através dos seguintes meios: através do nosso correio eletrônico [info@supervalores.gob.pa](mailto:info@supervalores.gob.pa) , mediante a apresentação de uma nota ou solicitação escrita, ou de forma verbal nos escritórios da Superintendência do Mercado de Valores. Para mais informação:

<http://www.supervalores.gob.pa/educacion-al-inversionista/icom-hacer-una-denuncia.html>

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO PARAGUAI

### Principais Entidades Reguladoras e URL

**Comissão Nacional de Valores (CNV):** Entidade que tem a seu cargo a regulação do mercado de valores. As entidades inscritas no Registro de Valores devem informar à Comissão, à Bolsa e ao público em geral, a respeito de sua situação jurídica, econômica, financeira e de outros fatos de importância sobre si mesmos, os valores emitidos e a oferta que destes se faça. No Registro se inscreverão: os valores que forem objeto de oferta pública; os emissores, que poderão ser sociedades anônimas e as demais pessoas jurídicas que a Comissão autorize mediante regulamentação de caráter geral; as Bolsas de Valores; as Casas de Bolsa; as Sociedades Administradoras de Fundos; os Auditores Externos; as Sociedades Qualificadoras de Risco; as Sociedades de Seguro e o que determinem outras leis ou a Comissão, conforme o caso.

É parte de suas funções, regulamentar, mediante normas de caráter geral, as leis referentes ao Mercado de Valores; facilitar a divulgação da informação necessária para proteger os investidores; supervisionar e controlar as referidas entidades; requerer das pessoas ou entidades fiscalizadas que proporcionem ao público, no formato, prazos e meios que a Comissão regulamentar, informação verdadeira, suficiente e oportuna sobre sua situação jurídica, econômica e financeira e fixar as normas para o conteúdo, desenho, confecção e apresentação dos estados financeiros das instituições fiscalizadas.

[www.cnv.gov.py](http://www.cnv.gov.py)

### Marco Regulatório

- **Lei do Mercado de Valores N° 1.284:** Marco regulatório que rege a oferta pública de valores e seus emissores, os valores de oferta pública, as Bolsas de Valores, as Casas de Bolsas, e em geral, os demais participantes no Mercado de Valores, assim como a Comissão Nacional de Valores.

[http://www.cnv.gov.py/normativas/leyes/ley\\_no-1284\\_98-mercado\\_de\\_valores.pdf](http://www.cnv.gov.py/normativas/leyes/ley_no-1284_98-mercado_de_valores.pdf)

- **Lei de Defesa do Consumidor N°1.334:** Marco regulatório que estabelece as normas de proteção e de defesa dos consumidores e usuários. Esta Lei regula os contratos e a propaganda enganosa.

<http://www.bcp.gov.py/resoluciones/superseguro/Ley%20de%20Defensa%20del%20Consumidor.pdf>

- **Normativa emitida pela CNV:**

- **Resolução N° 763/04:** Regula as relações das Casas de Bolsa com os investidores, em específico, os contratos celebrados entre as partes e os procedimentos referentes às ordens de compra e venda.

[http://www.cnv.gov.py/normativas/resoluciones/res\\_cnv-0763\\_04.pdf](http://www.cnv.gov.py/normativas/resoluciones/res_cnv-0763_04.pdf)

- **Resolução N° 1.273/10:** Estabelece as normas para as Casas de Bolsa sobre negociação de emissões n o esquema de Programas de Emissão Global.

[http://www.cnv.gov.py/normativas/resoluciones/res\\_cnv-1273\\_10.pdf](http://www.cnv.gov.py/normativas/resoluciones/res_cnv-1273_10.pdf)

### Educação Financeira

As atividades da Comissão Nacional de Valores com relação à educação ao investidor foca em realizar palestras periódicas em escolas e universidades sobre temas relacionados ao Mercado de Valores. Nestas palestras se distribui materiais educativos em formato digital.

E ainda, a CNV se encontra em processo de melhoria do conteúdo de seu site com materiais de educação ao investidor. Os mesmos podem ser visualizados nos seguintes links:

- Tudo que você deve saber sobre o Mercado de Valores:  
[http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/todo\\_sobre\\_mercado\\_valores.pdf](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/todo_sobre_mercado_valores.pdf)
- Conhecendo o Mercado de Valores:  
[http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/conociendo\\_mercado%20\\_valores.pdf](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/conociendo_mercado%20_valores.pdf)
- Como fazer que seu dinheiro cresça:  
[http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/comohacer\\_dinerocezca.pdf](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/comohacer_dinerocezca.pdf)
- Os fundos patrimoniais de investimentos:  
[http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/fondos\\_patrimoniales.pdf](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/fondos_patrimoniales.pdf)
- Sociedades Qualificadoras de Risco:  
[http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/calificadoras\\_py.pdf](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/calificadoras_py.pdf)
- Glossário de termos financeiros:  
[http://www.cnv.gov.py/publicaciones/glosario/glosario\\_financiero.pdf](http://www.cnv.gov.py/publicaciones/glosario/glosario_financiero.pdf)

### **Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações**

As reclamações ou consultas relacionadas ao mercado de valores são recebidas na Comissão Nacional de Valores.

Os meios para o recebimento de reclamações são os seguintes:

- Pessoalmente em Oliva 299 e/ Chile Edifício Finamérica 4º. piso.
- Por telefone: 595 21 444-242
- Em forma eletrônica: [cnv@cnv.gov.py](mailto:cnv@cnv.gov.py)
- Através do site: [www.cnv.gov.py/index.php](http://www.cnv.gov.py/index.php) (ícone de reclamações).

E ainda, o Ministério da Indústria e Comércio, através do seu setor de Direção Geral de Defesa do Consumidor, pode receber e dar andamento a denúncias sobre o âmbito que compete à Lei que regula a Defesa ao Consumidor.

### **Procedimento de Reclamação**

O procedimento da reclamação deve ser apresentado à CNV através de uma denúncia escrita e nominada para o bom andamento do processo correspondente.

Na Direção Geral de Defesa do Consumidor também podem ser apresentadas denúncias com relação à propaganda enganosa ou violação de contratos, a mesmo pode por obrigação receber e dar andamento ao processo de reclamação e também pode solicitar informes e/ou opinião da CNV sobre a reclamação recebida

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO PERU

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Superintendência do Mercado de Valores (SMV):** Órgão público encarregado da regulação, supervisão, promoção e estudo do Mercado de Valores. Encontra-se no âmbito de sua supervisão as Sociedades Agentes de Bolsa, as Bolsas de Valores, as Instituições de Compensação e Liquidação de Valores, as Sociedades Administradoras de Fundos Mútuos e as Sociedades Administradoras de Fundos de Investimentos, entre outras.  
<http://www.smv.gob.pe>
- **Autoridade Nacional de Proteção ao Consumidor (INDECOPI):** Órgão público encarregado de zelar pela proteção dos direitos dos consumidores, entre os quais se podem encontrar os investidores em sua relação com as Sociedades Agentes de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fundos Mútuos e Sociedades Administradoras de Fundos de Investimentos.  
<http://www.indecopi.gob.pe>
- **Bolsa de Valores de Lima (BVL):** Entidade que tem por objetivo facilitar a negociação de valores registrados, fornecendo os serviços, sistemas e mecanismos adequados para a intermediação de valores e outros instrumentos. A BVL tem a atribuição de regulamentar a negociação e as operações que se celebram através dos mecanismos centralizados de negociação sob sua condução, assim como a atividade dos agentes de intermediação nos referidos mecanismos, sem que implique o exercício de função pública.  
<http://www.bvl.com.pe>

### Marco Regulatório

Normas com classificação de Lei:

- **Texto Único acordado da Lei Orgânica da Superintendência do Mercado de Valores (SMV), aprovado pelo Decreto Lei N° 26126:** Estabelece as funções de regulação; supervisão e promoção e estudo que correspondem à autoridade do Mercado de Valores.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=DL\\_0000199226126&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=DL_0000199226126&CTEXTO=)
- **Lei do Mercado de Valores, aprovada pelo Decreto Legislativo N° 861:** Estabelece o marco legal que rege o Mercado de Valores e a atuação de seus participantes, com o propósito de promover o desenvolvimento e a transparência de Mercado de Valores e a adequada da proteção do investidor.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=DLG0000199600861&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=DLG0000199600861&CTEXTO=)
- **Lei de Fundos de Investimento e suas Sociedades Administradoras, aprovada pelo Decreto Legislativo N° 862:** Estabelece disposições aplicáveis aos fundos de investimento, a suas sociedades administradoras e a suas relações com os investimentos.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=DLG0000199600862&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=DLG0000199600862&CTEXTO=)
- **Lei que estabelece medidas para sancionar a manipulação de preços no Mercado de Valores, Lei N° 29660:** Estabelece regulação sobre esta matéria e desenvolve princípios de cuidado e diligência, de prevenção de conflitos de interesses, de honestidade e neutralidade e de informação, que são exigidos das pessoas autorizadas pela SMV e a quem em seu nome atue no Mercado de Valores.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=LEY0000201129660&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=LEY0000201129660&CTEXTO=)
- **Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei N° 29571:** Estabelece as normas que determinam os direitos dos consumidores, entre os quais se podem encontrar os investidores em sua relação com Sociedades Agentes de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fundos Mútuos e Sociedades Administradoras de Fundos de Investimentos.

[http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion\\_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor\(1\).pdf](http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/8/jer/legislacion_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor(1).pdf)

Normas emitidas pela Superintendência do Mercado de Valores:

- **Regulamento de Agentes de Intermediação, aprovado pela Resolução CONASEV N° 0045-2006:** Estabelece disposições aplicáveis aos agentes de intermediação (Sociedades Agentes de Bolsa e Sociedades Intermediárias de Valores), e a sua relação com os investidores na qualidade de diretores.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=RC\\_0045200600000&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RC_0045200600000&CTEXTO=)
- **Regulamento de Fundos Mútuos de Investimentos em Valores e suas Sociedades Administradoras, aprovado pela Resolução CONASEV N° 0068-2010:** Estabelece disposições aplicáveis a estas sociedades e a sua relação com os investidores (partícipes).  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=RC\\_0068201000000&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RC_0068201000000&CTEXTO=)
- **Regulamento de Fundos de Investimento e suas Sociedades Administradoras, aprovado pela Resolução CONASEV N° 0042-2003:** Estabelece disposições aplicáveis a estas sociedades e sua relação com os investidores (partícipes).  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=RC\\_0042200300000&CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RC_0042200300000&CTEXTO=)
- **Regulamento do Serviço de Defensoria dos Investidores da Superintendência do Mercado de Valores, aprovado pela Resolução SMV N° 003-2012-SMV/01:** Estabelece o alcance e as funções deste serviço para o fortalecimento da proteção ao investidor.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=MV0003201200000 &CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=MV0003201200000 &CTEXTO=)
- **Normas aplicáveis a denúncias e reclamações contra as entidades supervisionadas pela SMV, aprovadas pela Resolução SMV N° 006-2012-SMV/01:** Especifica as vias administrativas, arbitrais e judiciais para a defesa dos direitos do investidor.  
[http://www.smv.gob.pe/Frm\\_SIL\\_Detalle.aspx?CNORMA=MV0000201200006 &CTEXTO=](http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=MV0000201200006 &CTEXTO=)

## Educação Financeira

A Superintendência de Mercado de Valores (SMV), conta com uma unidade orgânica especializada para a educação ao investidor, que é a Intendência Geral de Orientação ao Investidor. Entre as principais atividades de educação e orientação estão as seguintes:

- **Dirigidas a investidores e ao público em geral:** A SMV conta com um Centro de Orientação que permite ao investidor e ao público em geral acessar gratuitamente a informação relevante, orientação e material educativo para a tomada de suas decisões de investimentos, tanto de modo presencial como virtual no portal da SMV: <http://www.smv.gob.pe/>. Igualmente, a SMV organiza seminários dirigidos ao público em geral. Todavia, instituições como a Bolsa de Valores de Lima desenvolvem permanentemente atividades orientadas a educar o investidor através do Centro de Estudos Bursáteis, organiza programas de abrangência nacional como o *Expobolsa* e *Infobolsa*, contudo, sempre com a participação ativa da SMV.
- **No espaço Universitário e Profissional:** A SMV organiza gratuitamente o Curso de Especialização em Mercado de Valores (CEMV), dirigido anualmente a estudantes universitários de todo o país, também desenvolve frequentemente palestras educativas dirigidas a este público.
- **No espaço Escolar:** Desde 2009, o currículo nacional inclui o aprendizado de temas financeiros na educação secundária. E também, a SMV realiza regularmente palestras sobre aspectos básicos do mercado de valores dirigidas a estudantes da educação secundária e participa em programas de simulação de investimento em bolsa.



No entanto, a **Defensoria do Investidor da SMV** contribui com o fortalecimento do papel informativo e educativo aos investidores mediante as orientações que oferece, permitindo a compreensão da natureza dos diferentes tipos de investidores no mercado de valores e, mediante a proposta de ações neste âmbito, a partir dos problemas e denúncias relatadas.

### **Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações**

- **A Superintendência do Mercado de Valores (SMV)**, através de sua Intendência Geral de Orientação ao Investidor e através da Defensoria do Investidor, administra um serviço centralizado de consultas e informação que os investidores podem acessar, tanto presencialmente, como no portal da SMV: <http://www.smv.gob.pe/>, ou por via telefônica, em nível nacional. A Intendência Geral de Orientação ao Investidor oferece orientação ao público sobre temas relacionados com o Mercado de Valores. Por sua parte, a Defensoria do Investidor tem como uma de suas principais funções orientar gratuitamente o investidor diante de uma situação específica que este considere afetar seus direitos por parte de uma entidade no âmbito da competência da SMV.
- **A Autoridade Nacional de Proteção do Consumidor (INDECOPI)**: conta com um Serviço de Atenção ao Cidadão (SAC), que tem como parte de suas funções oferecer informação sobre os procedimentos e requisitos para o acesso aos serviços prestados por seus setores vinculados à proteção ao consumidor e solucionar controvérsias em matéria de consumo através de conciliações: <http://www.indecopi.gob.pe/>

### **Procedimento de Reclamação**

- **Solicitação de orientação à Defensoria do Investimento da Superintendência do Mercado de Valores (SMV)**: O solicitante deverá identificar e apontar os fatos que são matéria de sua solicitação de orientação. Esta se desenvolve em um prazo máximo de três (3) dias úteis e, se o caso permitir, se complementa com um diálogo direto entre o investidor e a entidade supervisionada, fornecido por esta Defensoria.
- **Denúncia perante a Autoridade Nacional de Proteção ao Consumidor (INDECOPI)**: O cliente de uma Sociedade Agente da Bolsa, uma Sociedade Administradora de Fundos Mútuos ou uma Sociedade Administradora de Fundos de Investimento, que qualifica como consumidor no marco da relação que tenha com estas sociedades, poderá formular uma denúncia por escrito perante o INDECOPI por uma lesão a seus direitos como consumidor. Esta denuncia dará início a um procedimento que pode ser concluído com medidas ordenadas a favor do investidor, se for o caso.
- **Denúncia informativa perante a Superintendência do Mercado de Valores (SMV)**: Poderá ser apresentada por qualquer pessoa devidamente identificada que considere que uma empresa sob supervisão da SMV desenvolveu uma conduta que implique uma infração das normas de sua competência. A SMV analisará a informação apresentada e realizará as indagações preliminares necessárias para determinar a possível comissão de uma infração. Se for caso, poderá iniciar de fato um procedimento sancionador e, se detectar uma infração, deve impor a sanção correspondente, podendo ordenar uma medida de reposição em favor do investidor se realmente for o caso.
- **Demanda em via judicial ou arbitral**: Sem prejuízo do anterior, o cliente de um intermediário financeiro ou de uma sociedade administradora de fundos que se considere afetado pela conduta destas poderá recorrer à via judicial ou arbitral correspondente para defender seus direitos.



## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NA REPÚBLICA DOMINICANA

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Superintendência de Valores (SIV):** Entidade que regula e supervisiona o Mercado de Valores. No âmbito de suas principais funções estão as de desenvolver e implementar a aplicação efetiva da Lei através da adoção de normas de caráter geral, a autorização das emissões, a autorização das entidades que operam no mercado, a fiscalização de suas operações e o cumprimento das disposições estabelecidas nas normativas que regem o funcionamento do Mercado de Valores, assim como também sancionar aos infratores de tais disposições. Nesse contexto, a Superintendência é o órgão competente na emissão das normativas que permitem zelar pelo cumprimento e supervisão da proteção do investidor no âmbito do Mercado de Valores.  
[www.siv.gov.do](http://www.siv.gov.do)
- **Bolsa de Valores da República Dominicana:** Enquanto a autorregulação dos intermediários financeiros não existe como tal, a bolsa atua como uma entidade autorreguladora, que conjuntamente com a Superintendência supervisiona a atuação dos intermediários de valores.  
[www.bolsard.com](http://www.bolsard.com)
- **Instituto Nacional de Proteção dos Direitos do Consumidor (Pró Consumidor):** É o órgão estadual criado mediante a Lei Geral de Proteção dos Direitos do Consumidor ou Usuário (358-05) que supervisiona o desenvolvimento das operações comerciais de compra e venda no mercado nacional. Sua função principal é estabelecer e regulamentar as políticas, normas e procedimentos necessários para a proteção efetiva dos direitos dos consumidores na República Dominicana.  
<http://proconsumidor.gob.do>

### Marco Regulatório

- **Lei de Mercado de Valores:** É o marco regulatório geral que rege o Mercado de Valores; seu âmbito de aplicação abrange a oferta pública de valores, tanto em moeda nacional como em moeda estrangeira, as emissões e seus emissores, os intermediários de valores e os demais participantes no Mercado de Valores, assim como toda pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, que participa no mercado.
- **Regulamento de aplicação da Lei de Mercado de Valores N° 729-04:** Rege os aspectos básicos que intervêm no desenvolvimento das atividades do Mercado de Valores, conforme estabelecido em Lei. Estabelece, também, as normas de caráter geral que guiarão a ação da SIV no cumprimento de suas responsabilidades. No Capítulo III.2 se estabelecem Normas de Proteção da Clientela.
- **Normativa emitida pela SIV:**
  - **Norma para Intermediários de Valores (CNV-2005-10-IV):** Estabelece regras para a atuação e o funcionamento dos intermediários do Mercado de Valores, referente à sua relação com os investidores, respeito à documentação que deve ser apresentada, os registros e arquivos de cada cliente, que devem ser encaminhados pelos intermediários, procedimentos para o registro de operações, definição de perfis de investimentos, informação que deve ser apresentada aos investidores, procedimento para a assessoria de negócio, segundo o perfil de cada investidor, procedimento para o registro de pedidos e liquidação de operações, registro de relações contratuais entre o cliente e o intermediário, controles de risco, mecanismos de proteção dos investidores e do uso de informação. Evidentemente, todos estes aspectos estão ligados direta e indiretamente à proteção dos investidores.

- **Circular n° 04-03:** Estabelece as disposições mínimas que devem ser incorporadas nos regulamentos internos dos postos de bolsa, sobre normas de conduta, marco legal dos serviços de intermediação e assessoria e causas do cancelamento e suspensão para operar.
- **Código de Conduta de Mercado de Valores:** Esta normativa se encontra em processo de publicação e tem como objetivo complementar o marco regulatório vigente, estabelecer princípios e diretrizes gerais de conduta auto impostos pelos participantes do Mercado de Valores, cujas disposições serão de cumprimento obrigatório para os assinantes a fim de garantir que suas atuações sejam executadas sobre altos padrões e regras confiáveis de conduta, ética e profissionalismo. Os capítulos II e III deste Código estão orientados diretamente à proteção dos investidores.

### Educação Financeira

A Superintendência de Valores oferece cursos e seminários para fortalecer a cultura bursátil na República Dominicana tais como: O Seminário Conhecendo o Mercado de Valores e o Simulador Bursátil. [http://www.siv.gov.do/app/do\\_2011/sc\\_cursos.aspx](http://www.siv.gov.do/app/do_2011/sc_cursos.aspx)

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

- Através do site da Superintendência de Valores se pode realizar consultas ou reclamações sobre mercado, [http://www.siv.gov.do/app/do\\_2011/contacto.aspx?id=1](http://www.siv.gov.do/app/do_2011/contacto.aspx?id=1), da mesma forma, pode ser solicitado informação mediante comunicação por escrito ou visitando pessoalmente a instituição.
- **O Instituto Nacional de Proteção dos Direitos do Consumidor (Pró Consumidor):** O investidor pode fazer suas reclamações visitando os escritório do Pró Consumidor, através de seu site ou ligando para o número de contato estabelecido para estes fins.  
[http://proconsumidor.gob.do/pro/index.php?option=com\\_content&view=article&id=162&Itemid=100069](http://proconsumidor.gob.do/pro/index.php?option=com_content&view=article&id=162&Itemid=100069)

### Procedimento de Reclamação

- 1) Se recebem as denúncias feitas por meio de um aplicativo, disponível na página [www.siv.gov.do](http://www.siv.gov.do)
- 2) Uma vez preenchida a denúncia, se notifica à Divisão de Registro via correio eletrônico.
- 3) Dependendo do caso em questão se encaminha ao setor correspondente via correio eletrônico.
- 4) A pessoa que faz sua denúncia pode monitorar a situação pelo mesmo correio eletrônico [info@siv.gov.do](mailto:info@siv.gov.do)

## REGULAÇÃO DA PROTEÇÃO AO INVESTIDOR NO URUGUAI

### Principais Entidades Reguladoras e URL

- **Superintendência de Serviços Financeiros do Banco Central do Uruguai (SSF):** Entidade que faz parte do Banco Central do Uruguai (BCU), que tem a função de supervisionar e regular o sistema financeiro e as diferentes entidades que compõem, ou seja, Empresas de Intermediação Financeira, Mercado de Valores, Empresas de Seguros e Administradoras de Fundos de Poupança Provisional  
[www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)
- **Bolsa de Valores:** A autorregulação das bolsas se limita à organização das relações entre seus membros, para o qual são guiado pelos regulamentos de cada um. Existem duas bolsas, a Bolsa de Valores de Montevideo e a Bolsa Eletrônica de Valores.  
[www.bvm.com.uy](http://www.bvm.com.uy) ; [www.bevsa.com.uy](http://www.bevsa.com.uy)

### Marco Regulatório

- **Lei de Mercado de Valores n° 18.627:** Marco regulatório do Mercado de Valores que tem como âmbito de aplicação este mercado, os agentes que nele participam, as Bolsas de Valores e demais mercados de negociação de valores de oferta pública, os valores e os emissores.
- **Lei de Defesa ao Consumidor n° 17.250:** Regula as relações de consumo.
- **Normativa emitida pela SSF:**
  - **Recopilação de Normas de Mercado de Valores (RNMV):** Normas que regulam as relações dos intermediários financeiros com os investidores.

### Educação Financeira

O **Portal do Usuário Financeiro** (<http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Paginas/Default.aspx>), traz informações sobre os quatro grandes mercados que se supervisionam, e regulam: Instituições de Intermediação Financeira e outras Instituições do Sistema Financeiro, Companhias de Seguros, agentes do Mercado de Valores e Administradoras de Fundos de Poupança e Previdência. Esse portal inclui entre outras, informação sobre os direitos básicos, recomendações práticas, a regulação que mais possa interessar ao usuário e servir na sua relação "de cliente" com as instituições financeiras, em linguagem de fácil entendimento.

Para cartões de crédito e débito, taxas de juros, ativos e passivos e temas referentes a depósitos, foi incluído "uma renda específica", desta forma o usuário pode entrar facilmente no portal para tirar suas dúvidas. Por outro lado, levando em conta o papel do supervisor da Superintendência de Instituições Financeiras, outros assuntos sobre os que se julga ser importante informar e educar são a Central de Riscos Creditícios e o Fundo de Garantia de Depósitos Bancários.

Atualmente, a Superintendência de Serviços Financeiros em matéria de Educação Financeira se encontra em desenvolvimento, tarefas referentes a recomendações sobre empréstimos, contas correntes, depósitos e outros produtos financeiros e finanças pessoais e instrumentos financeiros.

Também, figura um lugar específico para que, em caso de considerar pertinente, os usuários apresentem consultas ou denúncias.

### Locais onde os investidores podem apresentar suas consultas ou reclamações

- Os usuários de serviços financeiros podem recorrer, escrever via e-mail ou através da Internet, ao Departamento de Informação e Proteção a Usuários do Sistema (DIAUS), que contém uma Unidade que atende as denúncias e consultas dos clientes de intermediários de valores, os assessores de investimento e demais agentes do mercado de valores, assim como os usuários das entidades bancárias e de crédito, as companhias de seguros e os afiliados ao sistema previdenciário por capitalização individual.
- O setor "Área de Defesa ao Consumidor", pertencente à Direção Geral de Comércio do Ministério de Economia e Finanças, recebe algumas denúncias de consumidores financeiros, atendendo às denúncias de usuários de qualquer entidade privada. Quando se trata de denúncias de usuários financeiros, geralmente se resolve através de audiências de conciliação ou deriva para análises ao Banco Central do Uruguai, que também atende através do DIAUS.

### Procedimento de Reclamação

Deve-se distinguir entre Bancos e Instituições não bancárias e entidades supervisionadas pertencentes a outros mercados:

#### 1) Bancos e Instituições não bancárias

A normativa exige que estas instituições reguladas contem com um Serviço de Atenção de Reclamação a cargo de um funcionário de máxima hierarquia, que será responsável pela resolução se realmente corresponder. O usuário insatisfeito deve recorrer em primeira instância a esse serviço da instituição. Se no Serviço de Atenção de Reclamações do Banco ou Instituição não bancária, em um prazo máximo de 15 dias, não receber resposta, ou a resposta apresentada não for satisfatória, o usuário poderá fazer a denúncia perante o Banco Central do Uruguai.

Existem duas formas de fazer as denúncias:

##### a) Pessoalmente

Pode-se apresentar pessoalmente ao Departamento de Informação e Atenção ao Usuário do Sistema, da Superintendência de Serviços Financeiros, onde se entrega um formulário preenchido com o conteúdo da denúncia. Deve-se completar o formulário, entregar e juntar cópia da carteira de identidade do denunciante e a cópia da resposta escrita fornecida pelo banco ou instituição denunciada. No caso do banco não ter respondido, deverá apresentar cópia do documento que foi dado entrada e o recibo da reclamação como comprovante.

##### b) Através do site do Banco Central do Uruguai ([www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy)).

Deve-se preencher o formulário previsto para este fim.

#### 2) Companhias de Seguros, Administradoras de Fundos Previdenciários, Intermediários de Valores

Estas empresas não são obrigadas a contar com um Serviço de Atenção de Reclamações, embora muitas delas contem com vários tipos de serviços. Se esse fosse o caso, se aconselha que o usuário se dirija pelo menos para realizar sua consulta ou reclamação formal.

Caso o usuário não esteja conforme com o procedimento ou a resposta, ou caso a instituição não conte com o serviço, o mesmo sempre pode efetuar sua consulta ou denúncia perante o BCU, preenchendo os formulários correspondentes.