

Fichas resumen del marco regulatorio y autoridades supervisoras por país

Catalina Munita Roncagliolo

Coordinadora de la División Regulación de Valores. SVS. Chile

ARGENTINA
BOLIVIA
BRASIL
COLOMBIA
COSTA RICA
CHILE
ECUADOR
EL SALVADOR
ESPAÑA
GUATEMALA
HONDURAS
MÉXICO
PANAMÁ
PARAGUAY
PERÚ
REPÚBLICA DOMINICANA
URUGUAY

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN ARGENTINA

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Comisión Nacional de Valores:** Entidad autárquica con jurisdicción en todo el país, encargada de regular, fiscalizar y controlar a todos los participantes del mercado de capitales. Con su accionar persigue la protección de los derechos del inversor, vela por la transparencia de los mercados de valores y garantiza la correcta formación de precios en los mismos. La acción de la CNV se proyecta sobre las sociedades que emiten títulos valores para ser colocados de forma pública, sobre los mercados secundarios de títulos valores, sobre los intermediarios en dichos mercados, sobre la oferta pública de contratos a término, de futuros y opciones, sobre sus mercados y cámaras de compensación, y sobre sus intermediarios.
www.cnv.gov.ar
- **Banco Central de la República Argentina:** Entidad autárquica que tiene por finalidad promover, la estabilidad monetaria, la estabilidad financiera, el empleo y el desarrollo económico con equidad social.
www.bcra.gov.ar -BCRA EDUCA
- **Superintendencia de Seguros de la Nación:** Entidad que realiza las actividades de control, supervisión e inspección del mercado asegurador conforme con los principios de la Ley de Entidades de Seguros n° 20.091.
www.ssn.gov.ar

Marco Regulatorio

- **Ley de Mercado de Capitales n° 26.831:** Sancionada con fecha 29 de noviembre de 2012, es la que regula los sujetos y valores negociables comprendidos dentro del Mercado de Capitales, que actúan bajo la órbita de control de la Comisión Nacional de Valores.
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Leyes/esp/LEY26831.htm>
- **Ley n° 24.083/92:** Marco regulatorio que rige a los Fondos Comunes de Inversión, los que se entienden como el patrimonio integrado por valores mobiliarios con oferta pública, metales preciosos, divisas, derechos y obligaciones derivados de operaciones de futuro y opciones, instrumentos emitidos por entidades financieras autorizadas por el Banco Central de la República Argentina y dinero, pertenecientes a diversas personas a las cuales se les reconocen derechos de copropiedad representados por cuotas partes cartulares o escriturales.
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Leyes/esp/LEY24083.htm>
- **Ley n° 24.441/95:** Ley que regula los Fideicomisos Financieros, esto es, aquellos en que una persona (fiduciante) transmite la propiedad fiduciaria de bienes determinados a otra (fiduciario), quien se obliga a ejercerla en beneficio de quien se designe en el contrato (beneficiario), y a transmitirlo al cumplimiento de un plazo o condición al fiduciante, al beneficiario o al fideicomisario.
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Leyes/esp/LEY24441.htm>
- **Decreto n° 1.926/93:** Regulación atinente a los Mercados de Futuros y Opciones.
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/Decretos/esp/DEC1926-93.htm>
- **Normativa emitida por la CNV:**
 - **Resolución General n° 529/08 - Código de Protección al Inversor:** Establece las normas de conducta que deben seguir los intermediarios financieros en relación con sus clientes/inversionistas, en específico, la determinación de su perfil de riesgo y las materias a las que se deben referir los contratos que suscriban.
<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/CNV/esp/RGC529-08.htm>

- **Resolución General n° 610/12 - Certificación de Idoneidad:** Establece la obligación a todos los mercados autorregulados, que se encuentren bajo la competencia de la CNV el llevado de un Registro de Asesores de Idóneos de las personas que desarrollen la actividad de venta, promoción o prestación de cualquier tipo de actividad de asesoramiento o actividad que implique el contacto con el público inversor en sus intermediarios, incluyendo a los productores relacionados con los mismos.

<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/CNV/esp/RGCRGN610-12.htm>

- **Resolución General n° 606 - Código de Gobierno Societario (Mod. RG n° 516/07):** Aprueba los contenidos mínimos del Código de Gobierno Societario, propio de las sociedades autorizadas para ofertar públicamente las acciones representativas de su capital social.

<http://www.cnv.gov.ar/LeyesReg/CNV/esp/RGCRGN606-12.htm>

Educación Financiera

La CNV en su página web (www.cnv.gov.ar), cuenta con un link "Educación Financiera" que contiene: una Guía didáctica CNV para Inversores y Empresas, un Test del Inversor, un compendio sobre información útil para el Inversor y un Glosario.

Dicho Organismo Supervisor cuenta con otra página web www.invertir.gov.ar que brinda información sobre el Mercado de Capitales.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

La CNV recibe denuncias y consultas en sus oficinas ubicadas en la calle 25 de Mayo 175, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en su página web www.cnv.gov.ar, contempla los siguientes canales de consulta y denuncias para el inversor:

- **Oficina de Atención y Protección al Inversor:** Canal de acceso gratuito para las consultas de los inversores. consultasinversor@cnv.gov.ar
- **Canal de Consultas:** Permite obtener información del Mercado de Capitales Argentino en Educación Financiera.
- **Consulta de Empresas:** Canal de acceso gratuito para las consultas de las empresas.
- **Canal telefónico de consultas:** De lunes a viernes de 13 a 17 h (0800-333-CNVe (2683)).
- **Opción de Denuncia:** Donde se explica la documentación que se debe presentar para darle curso al reclamo.

Procedimiento de Reclamación

Denuncias: Se pueden presentar por correo electrónico a cnvdenuncias@cnv.gov.ar, por teléfono: (54-11) 4329-4712, por correo a las oficinas de la CNV ubicadas en la calle 25 de mayo 175, CP 1020, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y personalmente en dichas oficinas en el piso 6° en la Gerencia de Investigaciones y Prevención del Lavado de Dinero de 10 a 15hs, con la documentación detallada en el apartado "DENUNCIAS" de la página web del Organismo.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN BOLIVIA

Principales Entidades Reguladoras y URL

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI): La ASFI regula y supervisa el funcionamiento de las Entidades Bancarias, Cooperativas, Mutuales, Fondos Financieros y Entidades que operan con valores. En el ámbito del Mercado de Valores tiene dentro de sus principales atribuciones el regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de las Bolsas de Valores, Bolsas de Productos, las Agencias de Bolsa, las Entidades de Depósito de Valores, las Sociedades de Titularización, las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, Fondos de Inversión, las Entidades Calificadoras de Riesgo, Empresas de Auditoría Externa, Emisores de Valores y demás participantes del Mercado de Valores.
www.asfi.gob.bo

Marco Regulatorio

- **Ley de Bancos y Entidades Financieras n° 1488:** Las actividades de intermediación financiera y de prestación de servicios auxiliares financieros se encuentran sujetas al ámbito de aplicación de esta Ley, con el propósito de precautelar el orden financiero nacional y promover un sistema financiero sólido, confiable y competitivo. Las entidades que realizan estas actividades quedan comprendidas dentro del ámbito de su aplicación.
<https://www.asfi.gob.bo/Portals/0/LEY%20DE%20BANCOS%20español.pdf>
- **Ley de Mercado de Valores n° 1834:** Marco regulatorio que rige el Mercado de Valores bursátil y extrabursátil, la Oferta pública y la Intermediación de Valores, las Bolsas de Valores, las Agencias de Bolsa, los Administradores de Fondos y los Fondos de Inversión, las Sociedades de Titularización y la Titularización, las Calificadoras de Riesgo, los Emisores, las Entidades de Depósito de Valores, así como las demás actividades y personas naturales o jurídicas que actúen en el aludido mercado. <https://www.asfi.gob.bo/Portals/0/Documentos/Ley1834.pdf>
- **Resolución n° 756/2005 - Reglamento del Registro del Mercado de Valores:** Reglamento que establece las normas y procedimientos que regulan la organización, estructura, funcionamiento, operación e información del Registro del Mercado de Valores.
<https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=e6qYckagZX4%3d&tabid=213&mid=830>
- **Resolución n° 751/2004 - Normativa para Agencias de Bolsa:** Establece las normas y procedimientos que regulan la constitución, la organización, el funcionamiento, las actividades y las operaciones de las Agencias de Bolsa.
<https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=NNwjAy2PhOs%3d&tabid=213&mid=830>
- **Resolución n° 421/2004 - Normativa para Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras:** Establece la regulación para la constitución, la organización, el funcionamiento y las operaciones de las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión y de los Fondos de Inversión.
<https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=Rs4d5f7llkY%3d&tabid=213&mid=830>
- **Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras - Título XI Servicios a Clientes y Usuarios:** Reglamento que tiene por objeto normar los derechos que tienen los clientes y usuarios, las políticas y procedimientos mínimos que deben observar las Entidades de Intermediación Financiera y las Empresas de Servicios Auxiliares Financieros para la atención de sus clientes y usuarios y el funcionamiento del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada y de la Central de Reclamos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
<http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L04T01.pdf>

Educación Financiera

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero realiza un Plan de Educación Financiera anual, en base a los requerimientos específicos del público en general, educación que es promovida a través nuestra página web (módulos), y mediante notas y convenios con instituciones públicas y privadas. En tal sentido, se mantiene coordinación con el Banco Central de Bolivia, Asociación Boliviana de Agentes en Valores, Bolsa Boliviana de Valores, S.A., Viceministerio de Defensa del Consumidor, Ministerio de Educación, etc.

<https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/MódulosdeEducaciónFinanciera/>

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero contempla dentro de su estructura la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero que atiende las consultas y reclamos de clientes, en sus oficinas centrales y en los Centros de Consultas. Los usuarios financieros pueden realizar además consultas a través de la página web de ASFI. Los servicios del Centro de Consultas de ASFI están al alcance de todos los ciudadanos, sean o no clientes de entidades financieras.

<https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/CentrodeConsultas/>

Procedimiento de Reclamación

El procedimiento para presentar un Reclamo Financiero es el siguiente:

- Acude al Punto de Reclamo de tu entidad financiera.
- Presenta tu reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando la documentación que consideres necesaria.
- Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
- Una vez registrado, te entregarán un comprobante de recepción de tu reclamo, en el que se especificará la fecha de respuesta al mismo.
- El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.

<https://www.asfi.gob.bo/ConsumidorFinanciero/PuntodeReclamo>

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN BRASIL

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Comisión de Valores Mobiliarios (CVM):** Órgano normativo y supervisor que cuenta con poderes para conceder autorización (registro), para el ejercicio de actividades en el Mercado de Valores (intermediarios, auditores, emisores, etc.), aprobar reglamentos administrativos, supervisar el mercado e investigar conductas irregulares, aplicando sanciones de naturaleza administrativa.
www.cvm.gov.br
- **Sistema Nacional de Defensa del Consumidor:** Sistema integrado por órganos de protección al consumidor, federales, estatales y municipales, además de entidades de defensa del consumidor.
<http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJ5E813CF3PTBRNN.htm>
- **Banco Central de Brasil (BCB):** Regla instituciones financieras captadoras de depósitos a la vista y demás instituciones financieras (bancos de cambio, de desarrollo, etc.), así también otros intermediarios financieros (corredoras y distribuidoras de valores, etc.).
www.bcb.gov.br
- **Superintendencia de Seguros Privados (SUSEP):** Regla productos distribuidos por sociedades aseguradoras, entidades abiertas de pensiones complementarias, sociedades de capitalización y reaseguradoras, incluso productos considerados de inversión.
www.susep.gov.br

Autorreguladores:

- **BM&FBOVESPA Supervisión de Mercados (BSM):** Entidad autorreguladora reconocida por la Ley del Mercado de Valores que supervisa y fiscaliza a los participantes del mercado, en relación a las operaciones cursadas en los mercados de bolsa y de derivados.
www.bmfbovespa.com.br
- **Asociación Brasileña de las Entidades de los Mercados Financiero y de Capitales (ANBIMA):** Entidad autorregulada de carácter voluntario, que representa a las instituciones que actúan en los mercados financieros y de capitales y reconocida por la CVM.
www.anbima.com.br
- **Asociación Nacional de las Corredoras y Distribuidoras de Títulos y Valores Mobiliarios, Cambio y Mercancías (ANCORD):** Entidad autorregulada de carácter voluntario, reconocida por la CVM como entidad acreditadora de la actividad de agente autónomo de inversión.
www.ancord.org.br
- **Asociación de los Analistas y Profesionales de Inversión del Mercado de Capitales (APIMEC):** Entidad autorreguladora de carácter voluntario, reconocida por la CVM como entidad acreditadora de la actividad de analista de valores mobiliarios.
www.apimec.com.br

Marco Regulatorio

- **Ley n° 6.385/76:** Marco regulatorio que rige el Mercado de Valores mobiliarios y atribuye, en diversas normas, poder de regulación a CVM y engloba las principales actividades, servicios y productos financieros en el ámbito de ese mercado.
<http://www.cvm.gov.br/port/atos/Leis/6385.asp>
- **La Ley n° 6.404/76:** La Ley dispone sobre las sociedades por acciones (compañías), atribuyendo poderes a la CVM para fiscalizar su cumplimiento con relación a las compañías abiertas.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L6404consol.htm

Principales normas de interés para inversores emitidas por la CVM:

- **Instrucción CVM n° 505/11:** Establece normas y procedimientos a ser observados en las operaciones realizadas con valores mobiliarios en mercados reglamentados de valores mobiliarios.
http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos_Redir.asp?Tipo=I&File=\inst\inst505.doc

- **Instrucción CVM n° 497/11:** Dispone sobre la actividad de agente autónomo de inversión, el representante del intermediario para captación de clientes, recepción, registro y transmisión de órdenes, etc.
<http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos/inst/inst497consolid.doc>
- **Instrucción CVM n° 409/04:** Establece normas sobre la constitución, la administración, el funcionamiento y la divulgación de informaciones de los fondos de inversión.
<http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos/inst/inst409consolid.doc>
- **Instrucción CVM 480/09:** Dispone sobre el registro de emisores de valores admitidos a la negociación junto al público.
<http://www.cvm.gov.br/asp/cvmwww/atos/Atos/inst/inst480consolid.doc>

Educación Financiera

- **Educación de Inversores:**
 - **CVM:** Circuito Universitario (conferencias en la universidad), Encuentro con Inversionistas (abierto al público), Concurso de Monografías y publicaciones educativas. También El Comité Asesor de Educación de la CVM (organismos de autorregulación) realiza actividades educativas: Premio de la Prensa, Programa TOP (capacitación para maestros universitarios en enero y julio de cada año) y cursos para magistrados.
www.cvm.gov.br (link "Proteção e Educação ao Investidor") y www.portaldoinvestidor.gov.br.
Redes sociales CVM Educativa (Twitter, Facebook y YouTube).
 - **ANBIMA:** www.comoinvestir.com.br / **BM&FBOVESPA:** www.bmfbovespa.com.br (link "Educativa")
- **Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF):** www.vidaedinheiro.gov.br

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

En el ámbito del Mercado de Valores:

- En la CVM la unidad a cargo de la protección de inversionistas es la Superintendencia de Protección y Orientación a los Inversionistas, que presta servicios de atención de inversionistas (atendimiento presencial, teléfono, sitio web). Reclamos pueden ser presentados en "Fale com a CVM"/ (SAC) disponible en www.cvm.gov.br. Los inversionistas extranjeros que no tienen identificación del contribuyente en Brasil (CPF) pueden reenviar correo electrónico a soi@cvm.gov.br. La reclamación también puede ser remitida por carta: Rua Sete de Setembro, 111, 5º piso-Centro CEP- 20050-901 Rio de Janeiro-RJ-Brasil.
- En la BM&FBOVESPA, para resarcimiento de perjuicios provenientes de errores operativos u otros problemas en la intermediación de valores o en la prestación de los servicios de custodia existe o MRP.
- <http://www.bovespasupervisaomercado.com.br/MRPComoFunciona.asp>

En el ámbito de Mercados de Productos de Inversión reglados por otros órganos reguladores:

- **BCB:** Reclamos pueden ser enviados a los "Ouvidores" (Defensor del cliente) de cada institución financiera o a lo BCB.
www.bcb.gov.br
- **SUSEP:** Reclamos pueden ser enviados a los "Ouvidores" de cada sociedad o a la SUSEP.
www.susep.gov.br

Procedimiento de Reclamación

En el ámbito del Mercado de Valores: El inversionista puede presentar denuncias ante la CVM en cualquier momento, bastando su identificación personal y la descripción del problema. Los casos que requieren análisis se examinan en el proceso administrativo de reclamación de inversor, solicitando la aclaración de la institución. Cuando sea necesario, el caso se remite al Superintendente responsable de la supervisión del participante involucrado. Cuando hay evidencia de mala conducta, el proceso de quejas se termina y se instituye un procedimiento administrativo sancionador. Si la queja se refiere a la información protegida por la ley, la respuesta a las conclusiones se remitirá solo si están unidos a los documentos de identificación del inversor.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN COLOMBIA

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Congreso de la República:** Corresponde al Congreso hacer las leyes. Por medio de ellas ejerce la siguiente función de dictar las normas generales, y señalar en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno para regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.
www.senado.gov.co y/o www.camara.gov.co (Leyes)
- **Ministerio de Hacienda y Crédito Público:** Es función del Ministerio de Hacienda y Crédito Público definir políticas y medidas con relación al manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, el mercado público de valores y los sectores financiero y asegurador.
www.minhacienda.gov.co (Decretos)
- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Preserva la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantiene la integridad, la eficiencia y la transparencia del Mercado de Valores y demás activos financieros; y vela por el respeto a los derechos de los consumidores financieros.
www.superfinanciera.gov.co (Circulares)
- **Autorregulador del Mercado de Valores:** La Dirección de Regulación del AMV es la encargada de realizar estudios con base en los cuales se redactan las propuestas normativas que cobijan a los intermediarios de valores.
www.amvcolombia.org.co

Marco Regulatorio

- **Ley 964 de 2005. Ley del Mercado de Valores:** Marco regulatorio que rige las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores.
- **Decreto Único 2555 de 2010:** Marco regulatorio que contiene normas en materia del sector financiero, asegurador y del Mercado de Valores, que establece los deberes generales de los intermediarios de valores.
- **Ley 1328 de 2009:** Por medio de la cual se establece el régimen de protección a los consumidores financieros, en el ámbito financiero, asegurador y del consumidor, fundamentado el suministro de información; la debida atención y protección a los consumidores financieros; y la Defensoría del Consumidor Financiero. Establece, además, la obligación de implementar un "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros" —SAC—, a las entidades del sector financiero, asegurador y bursátil.
- **Ley 1480 de 2011:** Denominada "Estatuto del Consumidor", que protege, promueve y garantiza la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

Educación Financiera

Con el objetivo de fortalecer la formación ciudadana y el desarrollo de competencias básicas, especialmente matemáticas, Colombia inició la construcción colectiva de un Programa de Educación Económica y Financiera para la comprensión y la toma de decisiones responsables por parte de los estudiantes de todo el país respecto de los retos de los sistemas financieros y la economía en un contexto globalizado.

El programa se desarrolla en el marco del convenio suscrito por el Ministerio de Educación Nacional y Asobancaria y cuenta con el apoyo económico y técnico de la Corporación Andina de Fomento (CAF).

Este proyecto es fundamental para la participación de la sociedad en las decisiones que la afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. Para este programa se diseñarán y desarrollarán, en el marco de una estrategia nacional, talleres consultivos sobre la Educación Económica y Financiera con diferentes actores, que permitirán la elaboración de un documento base sobre las acciones y estrategias a desarrollar.

La implementación del Programa de Educación Económica y Financiera tendrá los siguientes componentes: Componente Pedagógico, Componente de Acciones de Formación Docente y Acompañamiento a Establecimientos Educativos, Componente de Movilización y Comunicación, Componente de Seguimiento y Evaluación del Programa. Puede consultarse en: www.mineducacion.gov.co; www.superfinanciera.gov.co ; www.asobancaria.com

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

La SFC cuenta con un servicio especializado y centralizado de información al que pueden acudir los consumidores financieros, denominado "Punto de Contacto", a cargo de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero. En este se orienta, informa y atienden todas las inquietudes que se puedan generar por parte de los consumidores financieros. Igualmente, están a disposición del consumidor financiero canales remotos como el telefónico, fax, página web, correo electrónico, y en las redes sociales.

Todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia cuentan con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual incluye la atención de peticiones, quejas o reclamos directamente ante la entidad o ante su defensor del cliente.

Procedimiento de Reclamación

La Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la SFC coordina la atención de las reclamaciones o quejas que se presentan respecto del servicio prestado por las entidades vigiladas o controladas. Las referidas reclamaciones o quejas se pueden presentar en forma personal, escrita o a través de medios tecnológicos, como en el sitio web www.superfinanciera.gov.co o el correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.

Los ciudadanos que acuden a la sede de la SFC son atendidos directamente en la recepción del **Punto de Contacto** de la entidad, por orden de llegada, y de acuerdo con el tema objeto de su reclamación o queja, se les asigna el turno que les corresponde, por el sistema automático de "digiturnos".

Para orientación telefónica sobre la manera de presentar su queja, los ciudadanos que se encuentran en Bogotá se pueden comunicar a la línea 4197100, y quienes se encuentran en una ciudad diferente, a la línea gratuita nacional 01 8000 120 100.

Las reclamaciones o quejas son analizadas y tramitadas de conformidad con las normas aplicables, bajo los principios de transparencia, celeridad y oportunidad. Los ciudadanos pueden obtener información telefónica sobre el trámite dado a su reclamación, pero no sobre las actuaciones administrativas que esta haya podido originar respecto a la entidad supervisada, dado que las mismas están amparadas por reserva legal, hasta tanto el acto administrativo correspondiente quede ejecutoriado.

De otra parte, las entidades vigiladas por la SFC deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero y un Sistema de Atención al Consumidor Financiero. En primera instancia para tramitar peticiones, quejas o reclamos directamente ante la entidad vigilada por la SFC, el consumidor financiero se puede dirigir a las páginas web, líneas de atención al cliente o a las oficinas de la entidad vigilada y preguntar por los procedimientos para instaurar su solicitud.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN COSTA RICA

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif):** Órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin es el dotar de uniformidad e integración, a las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Costarricense. A este Consejo le corresponde, entre otras, la función de aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que, conforme a la ley, deben ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia General de Seguros y la Superintendencia de Pensiones. En este contexto, es el ente responsable de la emisión de las normas de protección del inversor en el ámbito del mercado de valores.
www.conassif.fi.cr
- **Superintendencia General de Valores (Sugeval):** Entidad reguladora del mercado de valores a quien corresponde velar por la transparencia del mercado, la formación correcta de precios en ellos, la protección de los inversionistas y la difusión de la información necesaria para la consecución de estos fines. Para llevar a cabo sus funciones, la Sugeval emite la normativa que regula la actividad de los participantes del mercado, les concede autorización para ofrecer sus servicios y sus productos por medio de la oferta pública y supervisa sus actividades. Además, tiene la potestad de imponer sanciones y medidas precautorias cuando corresponda. Las disposiciones emitidas por SUGEVAL complementan la normativa que emite el Conassif. Bajo la supervisión y regulación de la Sugeval están las Bolsas de Valores, puestos de bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión y sus Fondos, Emisores de Valores, Sociedades Calificadoras de Riesgo, Grupos Financieros no Bancarios, Centrales de Valores, Entidades de Custodia, proveedores de precios de mercado, Sociedades de anotación en cuenta y cualquier otro que disponga la legislación vigente.
www.sugeval.fi.cr
- **Defensoría del Consumidor:** Dependencia del Ministerio de Economía; Industria y Comercio encargada de velar por la aplicación de la Ley de promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- **Bolsa Nacional de Valores:** Entidad que tiene por ley el único objeto de facilitar las transacciones con valores, así como ejercer las funciones de autorización, fiscalización y regulación sobre los puestos y agentes de bolsa.
www.bolsacr.com

Marco Regulatorio

- **Ley Reguladora del Mercado de Valores n° 7732:** Marco regulatorio que tiene por objeto regular los Mercados de Valores, las personas físicas o jurídicas que intervengan directa o indirectamente en ellos, los actos o contratos relacionados con tales mercados y los valores negociados en ellos.
- **Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor n° 7472:** Marco regulador que tiene como objetivo proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

Educación Financiera

La Sugeval cuenta con una estrategia de educación al público con el apoyo de los participantes del mercado. De dicho plan se destaca, entre varios esfuerzos, las Jornadas del Inversionista, los Campeonatos de Inversionistas Universitario e Intercolegial, el Aula Virtual, los Cursos Libros en la Universidad de Costa Rica.

www.sugeval.fi.cr

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- La Sugeval cuenta con un Departamento de Información y Comunicación, el cual tiene como parte de sus funciones recibir, evacuar y canalizar las consultas relacionadas con el Mercado de Valores así como brindar cualquier tipo de información sobre el Mercado de Valores o que guarde alguna relación con este. Además, los inversionistas de puestos de bolsa pueden plantear ante la Bolsa Nacional de Valores una denuncia en contra de un agente de bolsa o de un puesto de bolsa, según las potestades sancionatorias conferidas por ley a dicha entidad. Los usuarios de servicios financieros también podrían acudir a la Defensoría del Consumidor y a la Defensoría de los Habitantes.

Procedimiento de Reclamación

- La Sugeval cuenta con un Departamento de Información y Comunicación, el cual tiene como parte de sus funciones recibir, evacuar y canalizar las consultas relacionadas con el Mercado de Valores así como brindar cualquier tipo de información sobre el Mercado de Valores o que guarde alguna relación con este.
- Si el inversionista considera que la entidad ha lesionado sus derechos puede presentar una denuncia ante SUGEVAL. La Superintendencia inicia una investigación preliminar en la cual valora los hechos denunciados a la luz de la normativa vigente y de las pruebas presentadas por la entidad que ha sido denunciada. Si se prueba que hay un posible quebranto de la regulación se inicia un procedimiento administrativo el cual podría terminar en una sanción. La apertura y resolución final de un procedimiento administrativo se informan al mercado mediante un Comunicado de Hechos Relevantes.
- La Ley le confiere a la Sugeval únicamente la potestad sancionatoria, por lo que no puede pronunciarse sobre una indemnización patrimonial a los inversionistas, por lo que estos deben recurrir a la vía judicial para este reclamo.
- La Bolsa Nacional de Valores puede imponer sanciones a los agentes de bolsa y a los puestos de Bolsa. Si la Bolsa abre un procedimiento administrativo, la Sugeval puede pedir la avocación del mismo darle continuidad.
- La ley prevé una posibilidad de resolución alterna de conflictos mediante el arbitraje entre entidades e inversionistas, sin embargo, no es muy utilizada por los altos costos del proceso.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN CHILE

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Superintendencia de Valores y Seguros (SVS):** Entidad a quien compete la regulación del mercado de valores, esto es, sobre los agentes que participan de dicho mercado, como emisores, intermediarios, bolsas, administradoras de fondos y sus fondos, sociedades anónimas, empresas de auditoría externa, clasificadoras de riesgo, empresas de depósito y custodia de valores, entre otras. También corresponde a la SVS la regulación del mercado de seguros.
www.svs.cl
- **Banco Central de Chile:** Organismo a cargo, entre otras facultades, de la regulación del sistema financiero y del mercado de capitales y de cautelar la estabilidad del sistema financiero.
www.bcentral.cl
- **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF):** Entidad a quien compete la supervisión y regulación de los bancos y las instituciones financieras, en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público.
www.sbif.cl
- **Superintendencia de Pensiones (SP):** Organismo que tiene a cargo la supervigilancia y control del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social, de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y de la Administradora de Fondos de Cesantía.
www.safp.cl
- **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):** Entidad a quien corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre la protección de los derechos de los consumidores, su difusión y realizar acciones de información y educación al consumidor. Su actuar se relaciona a todo tipo de actividades, incluidas las financieras.
www.sernac.cl
- **Bolsas de Valores y Bolsas de Productos:** Entidades que tienen como objeto principal proveer a sus miembros (corredores de bolsa), la implementación necesaria para que puedan realizar eficazmente las transacciones de valores y de los sistemas de información. En Chile, las bolsas tienen por ley la facultad y deber de autorregulación. Existen tres Bolsas de Valores, Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Corredores (Valparaíso) y Bolsa Electrónica de Chile y una bolsa de productos, Bolsa de Productos de Chile.
www.bolsadesantiago.com; www.bolchile.cl; www.bovalpo.com; www.bolsadeproduktos.cl
- **Asociaciones de Fondos de Terceros:** La Ley chilena no contempla la autorregulación forzada en este caso. No obstante, la industria de fondos ha mostrado una tendencia hacia la afiliación de las sociedades administradoras de fondos de terceros en dos organizaciones gremiales, Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos de Chile y Asociación Chilena Administradoras de Fondos de Inversión.
www.aafm.cl ; www.acafi.com

Marco Regulatorio

- **Ley n° 18.045:** Marco regulatorio general que rige el Mercado de Valores en Chile, establece la regulación para la oferta pública de valores, sus respectivos mercados e intermediarios.
http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/marco_legal/ley%2018045_dic2011.pdf
- **DL n° 1.328 y Reglamento de la Ley n° 1.179:** Marco regulatorio para fondos mutuos.
http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/marco_legal/dl_1328_agosto2010.pdf
- **Ley n° 18.815 y Reglamento de la Ley n° 864:** Marco regulatorio para los fondos de inversión cerrados.
http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/marco_legal/le_18815_agosto2010.pdf

- **Normativa emitida por la SVS:**
 - **Norma de Carácter General n° 12:** Establece normas sobre transacciones de valores y acerca de los registros e información que deben proporcionar los intermediarios de valores.
 - **Norma de Carácter General n° 295:** Establece forma, periodicidad y exigencias que deben cumplirse para efectos de la acreditación de conocimientos de intermediación de valores.
 - **Circular n° 1.985:** Instruye a los corredores de bolsa que proporcionen a sus clientes antecedentes sobre la forma, oportunidad y condiciones en que fueron ejecutadas sus órdenes de compra y venta de acciones, incluyendo tiempos, precios y costos de ejecución de las órdenes.
 - **Circular n° 2.027:** Requiere que las administradoras de fondos mutuos entreguen un folleto Informativo a los inversionistas, que contiene información relevante y resumida del fondo. Además, establece los contenidos mínimos de los reglamentos internos y contratos de los fondos.
http://www.svs.cl/sitio/legislacion_normativa/normativa.php
- **Ley n° 19.496:** En el ámbito del consumo, esta Ley establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores. Dicha Ley fue recientemente modificada, incluyendo la figura del "SERNAC Financiero", fortaleciendo los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros.
<http://www.sernac.cl/sernac2011/leyes/Version%20Actualizada%20LPC%20-%2005122011.pdf>

Educación Financiera

La SVS cuenta en su sitio web, un nuevo Portal de Educación Financiera (SVS Educa), orientada a los inversionistas y asegurados con contenidos renovados y una puesta visual más atractiva y moderna. <http://www.svs.cl/educa/600/w3-channel.html>

Además, realiza charlas y encuentros a diferentes sectores y permanentemente mantiene y distribuye folletería sobre distintos aspectos del mercado de valores.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- La SVS cuenta con un área a cargo de la tramitación y respuesta de las consultas y reclamos de los inversionistas y asegurados. Esta es el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, cuya principal labor es brindar atención, orientación e información de consultas por los canales presencial, telefónica y sitio web, y realizar denuncias y reclamos. Cabe mencionar que en los últimos años se ha implementado el Sistema Integral de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC), el cual sirve de portal de consulta al ciudadano.
- El SERNAC, por su parte, recepciona consultas y reclamos de la ciudadanía, respecto de temas relacionados con la Ley del Consumidor, incluidos, la entrega de información al consumidor de servicios y productos financieros, así como la recepción de consultas y reclamos sobre la materia.
- Las Bolsas de Valores entregan la función de resolución de conflictos entre intermediarios y sus clientes, a su Comité de Regulación.

Procedimiento de Reclamación

El reclamo se puede efectuar en la SVS, presencialmente o por correspondencia, o dirigirse a las oficinas del SERNAC de su región, con la cual existe un convenio de interoperabilidad en donde ellos derivan el reclamo a la SVS. Luego de recibir el reclamo, la SVS lo deriva al área correspondiente, quien da respuesta al reclamante por escrito o por correo electrónico.

Para realizar seguimiento al reclamo, la persona puede llamar a la SVS, dirigirse a su oficina central o ingresar a la página web de la entidad a través del portal "SVS + cerca".

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN ECUADOR

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **La Superintendencia de Compañías:** Es la entidad de control societario y de Mercado de Valores. A las Intendencias de Mercado de Valores (IMV), les compete ejecutar la política general del Mercado de Valores. Promover y controlar el desarrollo confiable y transparente del mercado, propendiendo al cumplimiento de las normas de protección al inversor.
www.supercias.gov.ec
- **Consejo Nacional de Valores:** Organismo encargado de establecer la política general del Mercado de Valores y de regular su actividad, adscrito a la Superintendencia de Compañías y presidido por el Superintendente de Compañías.
www.supercias.gov.ec
- **Corporaciones Civiles Bolsas de Valores:** Las Bolsas de Valores entidades sin fines de lucro, autorizadas y controladas por la Superintendencia de Compañías. Hay 2 Bolsas de Valores, la de Quito y Guayaquil, con facultades autorregulación.
www.mundobvg.com; www.bolsadequito.com
- **Superintendencia de Bancos y Seguros:** Organismo de control de los sistemas financieros público y privado, de seguros privados y de la seguridad social.
www.sbs.gob.ec
- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:** De reciente creación, ejerce el control de la economía popular y solidaria y del sector financiero, popular y solidario.
www.seps.gob.ec
- **Defensoría del Pueblo:** Conoce y se pronuncia motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país.
www.dpe.gob.ec

Marco Regulatorio

- **Ley de Mercado de Valores:** Regulación que tiene por objeto promover un mercado de valores organizado, integrado, eficaz y transparente, en el que la intermediación de valores sea competitiva, ordenada, equitativa y continua, como resultado de una información veraz, completa y oportuna.
- **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero:** Regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, supervisa y controla a las entidades financieras y protege los intereses y derechos del público.
- **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:** Marco regulatorio que norma las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones.

Educación Financiera

Las Direcciones de Investigación y Desarrollo de Guayaquil y Quito tienen la función de promover y difundir los mecanismos de financiamiento e inversión, organizando eventos nacionales e internacionales, orientados a docentes, estudiantes y público en general, brindando información sobre los productos y servicios ofrecidos por los entes del mercado de valores. Las aulas virtuales son el vehículo idóneo para la capacitación *on line*.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

En la Superintendencia de Compañías, a través de las Intendencias de Mercado de Valores de Guayaquil y Quito, las Direcciones Jurídica, Normatividad y Control absuelven todo tipo de consultas presentadas por los usuarios o consumidores.

Procedimiento de Reclamación

- **Procedimiento de Consultas:** La consulta se presentará por escrito al Superintendente de Compañías, cuando se emite el criterio institucional es notificado al consultante.
- **Procedimiento de Denuncia o Reclamaciones:** El reclamo o denuncia se presentará por escrito ante el Superintendente de Compañías o su Delegado. El Secretario General o quien haga sus veces procederá a su calificación en el término de 5 días a partir de la recepción de la denuncia. Dentro del mismo término se notificará al denunciante sobre el resultado de la calificación y se efectúa el registro de la denuncia en el libro especial.

Calificada y admitida al trámite, el Superintendente dispondrá que el denunciante reconozca su firma y rúbrica ante el Secretario General. Dentro de las 24 horas a la calificación de la denuncia proceden a remitir el expediente a la Intendencia de Mercado de Valores de Guayaquil o Quito. El Superintendente dispondrá realizar enseguida la inspección de control al denunciado, a fin de comprobar la veracidad de los hechos.

El Intendente de Mercado de Valores de Guayaquil o Quito direcciona a las áreas técnicas el expediente de la denuncia y a la Dirección Jurídica con el fin de que se analice la denuncia; y dispondrá que en 48 horas, se efectúen reuniones para iniciar el proceso de investigación. Producto de las reuniones y del proceso de investigación se emite un informe técnico motivado, el mismo que se pondrá a consideración del Superintendente, concluyendo si existe o no responsabilidad del denunciado.

Si de las conclusiones del Informe liberan de responsabilidad al denunciado, el Superintendente, con resolución fundamentada dispone el archivo del expediente. Si de las conclusiones del Informe técnico se determinan hechos que puedan constituir infracciones a la Ley de Mercado de Valores y demás disposiciones complementarias, dispondrá oficiar al ente o persona denunciada, con las observaciones respectivas. El Secretario General correrá traslado con la denuncia al o a los denunciados y, en el mismo acto, notificará las observaciones producto de la investigación.

Presentados los descargos por la persona investigada dentro de un término que no exceda los 15 días, contados desde su notificación, la Dirección de la Intendencia de Mercado de Valores verificará las pruebas o descargos presentados y pondrá en conocimiento y consideración de las conclusiones en un nuevo informe, expresando la magnitud del perjuicio causado o posible perjuicio que podría ocasionarse y con las recomendaciones pertinentes al Superintendente, quien dispondrá se remita el expediente a la Dirección Jurídica de la Intendencia, para el análisis jurídico y emisión del dictamen. En el caso de que presenten descargos o pruebas por parte del o los denunciados, se ratificarán los informes de la Dirección (área técnica) y se seguirá el procedimiento respectivo. Conocidos los informes técnicos, el dictamen jurídico y los descargos del denunciado o en rebeldía de este, el Superintendente dictará la resolución que corresponda.

- **Recurso de Apelación:** Acorde a lo dispuesto en la Codificación de las Resoluciones del Consejo Nacional de Valores (CNV), la persona sancionada podrá recurrir al CNV dentro del término de 7 días.
- **Ejecutoría de la Sanción:** La decisión del CNV causará ejecutoría en el ámbito administrativo y podrá ser impugnada ante la Corte Distrital de lo Contencioso Administrativo.

Nota: Léase CNV Consejo Nacional de Valores. Superintendente como el Superintendente de Compañías o su Delegado. El Secretario General o Secretario General o quien haga sus veces.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN EL SALVADOR

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Banco Central de Reserva:** Entidad que tiene como finalidad promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias, crediticias y financieras más favorables para la estabilidad de la economía nacional. Además, la emisión de las normas del sistema financiero, dentro de las que cuentan las relativas a la Protección del Inversor en el ámbito del Mercado de Valores, la efectúa el Comité de Normas del Banco Central de Reserva, el cual está conformado por representantes del Banco Central y el Superintendente del Sistema Financiero.
www.bcr.gob.sv
- **Superintendencia del Sistema Financiero (SSF):** Entidad responsable de supervisar la actividad individual y consolidada de los integrantes del sistema financiero y demás personas, operaciones o entidades que mandan las leyes, esto es, Bancos Privados, Bancos Estatales, Sucursales de Bancos Extranjeros, Bancos Cooperativos Autorizados para Captar Depósitos del Público, Sociedades de Ahorro y Crédito Autorizadas para Captar Depósitos del Público, Entidades Extranjeras sin Autorización para Captar Depósitos del Público, Entidades Autorizadas para Operar como Sociedades de Seguros y Fianzas, Bancos Cooperativos sin Autorización para Captar Depósitos del Público, Sociedades de Ahorro y Crédito sin Autorización para Captar Depósitos del Público, Entidades del Sistema de Garantía Recíproca, Instituciones Públicas de Crédito, Entidades Autorizadas para Operar como Casas de Cambio, Sociedades en Proceso de Disolución y Liquidación, Oficinas de Información de Entidades Extranjeras sin Autorización para Captar Depósitos del Público, Entidades Autorizadas para Operar en el Mercado Bursátil (Bolsa de Valores, Sociedades Clasificadoras de Riesgo, Sociedades Especializadas en Depósito y Custodia de Valores, Casas Corredoras de Bolsa, Sociedades de Titularización de Activos, Auditores Externos, Emisores de Valores con Emisiones de Valores Registradas, Emisores de Valores Extranjeros, Entidades de Régimen Especial, Valores Centroamericanos y de Organismos Internacionales, Almacenes de Depósito y Bolsa de Productos), Entidades Autorizadas del Sistema Previsional, Entidades del Sistema de Garantía Recíproca y Conglomerados Financieros Autorizados.
www.ssf.gob.sv ; www.educacionfinanciera.gob.sv
- **Bolsa de Valores:** Institución que cuenta con atribuciones para autorregular, proporcionando a los inversionistas y a las casas corredoras de bolsa, el marco regulatorio, operativo y tecnológico para efectuar el intercambio de los valores que se transan. La Junta Directiva de una bolsa tiene atribuciones reguladoras, fiscalizadoras, disciplinarias y administrativas.
www.bves.com.sv
- **Defensoría del Consumidor:** Entidad encargada de velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, y coordina los esfuerzos con la SSF para la supervisión de los aspectos relacionados con los derechos de los consumidores.

Marco Regulatorio

- **Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero:** Marco legal que crea la Superintendencia del Sistema Financiero, y establece competencias y facultades de la misma para efectuar al supervisión de la actividad individual y consolidada de los integrantes del Sistema Financiero, en el que se incluyen las entidades que participan en el Mercado de Valores. Además, se crea el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, el cual está constituido por la Superintendencia del Sistema Financiero y por el Banco Central de Reserva de El Salvador. El Sistema de Supervisión y Regulación Financiera tiene por objeto preservar la estabilidad del Sistema Financiero y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del Sistema Financiero de acuerdo a lo que establece esta Ley. Por otra parte, la emisión de la regulación de los integrantes del Sistema Financiero se define como responsabilidad de un Comité de Normas, creado en

el BCR, con la participación de directores de dicha entidad y el Superintendente del Sistema Financiero.

- **Ley del Mercado de Valores:** Marco regulatorio que rige la oferta pública de valores y a estos, sus transacciones, sus respectivos mercados e intermediarios, a los emisores y las obligaciones y responsabilidades de las casas de corredores respecto de los servicios ofrecidos.
- **Ley de Protección al Consumidor:** En el ámbito de consumo, esta Ley establece normas sobre los derechos de los consumidores, incluidos las obligaciones de los proveedores de servicios financieros y los contratos de adhesión que los intermediarios firman con las casas corredoras de bolsa.
- **Normas emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF):**
 - **RSTG-1/2006:** Resolución que indica el registro de clientes y contratos de Intermediación utilizadas en el Mercado de Valores por las casas de Corredoras de Bolsa.

Educación Financiera

La Superintendencia realiza esfuerzos para crear cultura financiera y previsional en los salvadoreños, llevando a cabo campañas de educación tales como el Programa Panorama Financiero que se transmite a través de la radio; la publicación de la Columna Panorama Financiero que se pauta en uno de los principales periódicos del país; jornadas de charlas en gremiales, instituciones gubernamentales y universidades; publicación de información estadística y normativa de los diferentes mercados, boletines educativos, entre otra información en el sitio web institucional y finalmente se puede mencionar el Centro de Información y Biblioteca, que cuenta con una amplia gama de libros especializados y una gran variedad de folletería de orientación y educación sobre temas financieros.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

La SSF posee una Oficina de Atención al Usuario Financiero indistintamente de la Industria financiera de la que se trate, en las que se incluye los usuarios del Mercado de Valores, atendiendo a inversionistas con el fin principal de orientar y atender consultas que dichos usuarios posean, así como recibir los reclamos y/o denuncias por inconformidades que estos mismos posean sobre el servicio brindado por intermediarios de valores.

Procedimiento de Reclamación

Fases en el Proceso de Atención de Denuncias y/o Reclamos:

1. **Recepción de la denuncia:** El denunciante deberá adjuntar la documentación probatoria pertinente, así como la evidencia de haber gestionado previamente en la entidad financiera involucrada.
2. **Ingreso de la Denuncia:** Una vez se determina la competencia de esta SSF en la atención de la denuncia, se ingresa al sistema interno de control de las mismas y se asigna a un Analista de denuncia que será el responsable de la resolución de la misma.
3. **Proceso de investigación:** Se inicia con un requerimiento de información al supervisado denunciado, quien en un plazo prudencial responde y remite documentación, la que se confronta con la remitida por el denunciante o reclamante y es sujeta al análisis técnico legal respectivo para poder dar respuesta y determinar incumplimientos legales y normativos.
4. **Respuesta por parte de la Superintendencia:** Una vez la investigación ha concluido, la Superintendencia brindará respuesta por escrito al denunciante/reclamante. Cabe mencionar que el plazo para la investigación no puede determinarse, ya que dependerá de las transacciones involucradas, antigüedad, volumen y legalidad de las mismas, entre otros aspectos.
5. **Desacuerdo con la respuesta obtenida:** El denunciante/reclamante que no esté conforme con una respuesta puede presentar un nuevo escrito adjuntando documentación que conlleven nuevos elementos que pudiesen reorientar la investigación realizada.
Respuesta final: Si es procedente retomar el caso, la nueva documentación y los nuevos elementos expresados por el denunciante/reclamante son analizados técnica y legalmente, a fin de dar una respuesta final y concluyente al usuario denunciante.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN ESPAÑA

Principales Entidades Reguladoras y URL

La protección al consumidor en España corresponde a distintos organismos supervisores por razón de la materia:

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):** Organismo encargado de la supervisión e inspección del Mercado de Valores y de la actividad de cuantas personas físicas o jurídicas se relacionan en el tráfico de los mismos y el ejercicio sobre ellas de la potestad sancionadora. La CNMV vela por la transparencia de los Mercados de Valores, la correcta formación de los precios en los mismos y la protección de los inversores, promoviendo la difusión de cuanta información sea necesaria para asegurar la consecución de estos fines.
www.cnmv.es
- **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP):** Órgano administrativo dependiente de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad. Entre sus funciones se pueden citar el control del cumplimiento de los requisitos precisos para el acceso y la ampliación de la actividad aseguradora y reaseguradora privadas, así como para el acceso a la actividad de mediación en seguros, el control del cumplimiento de los requisitos precisos para el acceso a la actividad por entidades gestoras de fondos de pensiones, la supervisión financiera y la de las conductas y prácticas de mercado.
www.dgsfp.meh.es
- **Banco de España (BdE):** Organismo encargado de la supervisión de las entidades que prestan en España servicios bancarios, es decir, las que pueden captar fondos del público. Entre ellas, se incluyen las entidades extranjeras que operan en España (cuya supervisión la ejerce fundamentalmente la autoridad de su país de origen), bien a través de sucursales (establecimientos permanentes), o mediante la prestación de servicios desde su país de origen y de otras entidades que sin estar consideradas bancarias, y que, por tanto, no pueden captar fondos del público, están también supervisadas por el Banco de España y que se dedican fundamentalmente a conceder créditos, a prestar avales o garantías, al cambio de moneda extranjera, a emitir dinero electrónico y a realizar servicios de pago (transferencias, envío de dinero, etc.), o a valorar bienes.
www.bde.es

Marco Regulatorio

- **Ley del Mercado de Valores n° 24/1988:** El Título VII de la LMV recoge las normas de conducta aplicables a quienes prestan servicios de inversión (artículos 78 a 83).
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/l24-1988.html
- **Real Decreto n° 217/2008:** Régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.
http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/217_08.pdf
- **Orden EHA/1717/2010:** Establece las normas, principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria de los instrumentos financieros y servicios de inversión y habilita a la CNMV para su desarrollo.
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/29/pdfs/BOE-A-2010-10314.pdf>
- **Circular 1/2010,** de 28 de julio, de información reservada de las entidades que prestan servicios de inversión.
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/08/16/pdfs/BOE-A-2010-13162.pdf>
- **Circular 7/2011,** de 12 de diciembre, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo.
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/12/24/pdfs/BOE-A-2011-20107.pdf>
- **Orden EHA 1717/2010,** de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
<http://www.boe.es/boe/dias/2010/06/29/pdfs/BOE-A-2010-10314.pdf>
- **Real Decreto 948/2001,** sobre sistemas de indemnización a inversores.
http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/RDL948_2001.pdf

- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios.
http://10.10.1.33/DocPortal/legislacion/realdecre/RD_LEGISLATIVO1_2007.pdf
- **Ley 22/2007** sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

Educación Financiera

En 2008, el Banco de España y la CNMV firmaron un convenio de colaboración para el desarrollo del Plan de Educación Financiera. <http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/PlanEducCNMV.aspx>. Desde su puesta en marcha, se han realizado diversas actividades y proyectos:

- El diseño y lanzamiento de un portal de referencia en materia de educación financiera.
www.finanzasparatodos.es
- Convenio de colaboración con el Ministerio de Educación, para el desarrollo y evaluación de un programa piloto de Educación Financiera en los colegios.
- Acuerdos de colaboración con la AEB, la CECA y la UNACC (asociaciones bancarias y de entidades de crédito), así como con varias asociaciones de consumidores (Unión de Consumidores de Andalucía y España-UCA/UCE y ASGECO —Asociación General de Consumidores—). Convenio con el Instituto Nacional de Consumo.
- Elaboración de colección de fichas impresas sobre "Consejos básicos de economía familiar".

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores**
 - Oficina de Atención al Inversor. Calle de Edison, 4. 28006 Madrid.
 - Oficina virtual: <http://10.10.1.33/PortalInversor/section.aspx?hid=20>
- **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**
 - Servicio de Reclamaciones. Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid
 - Oficina Virtual:
https://www.sededsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp
- **Banco de España**
 - Servicio de Reclamaciones. C/ Alcalá, 48. 28014 Madrid. Teléfono 913388830.
 - Oficina Virtual: https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanosReclamaciones_y_2e85b7714582d21.html

Procedimiento de Reclamación

Los consumidores deberán dirigir sus reclamaciones al organismo competente por razón de la materia, seguros y fondos de pensiones (DGSFP), mercado de valores (CNMV) y productos bancarios (BdE), siendo el procedimiento para presentar reclamación el mismo en todos los organismos, actuando, además, como ventanilla única. 1) Como requisito previo y necesario se deberá plantear la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de los distintos intermediarios financieros (sus direcciones se pueden consultar en las webs de los organismos supervisores). Si la contestación no satisface las pretensiones de los reclamantes o transcurren dos meses sin recibir respuesta podrá presentarse la reclamación ante el organismo supervisor competente. 2) Las reclamaciones se formularán indicando los datos identificativos del reclamante, la identificación de la entidad reclamada, motivo de reclamación y la documentación acreditativa al respecto. 3) El expediente concluirá con un informe motivado que deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. 4) El plazo máximo de resolución es de cuatro meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación.

Con fecha 22 de noviembre de 2012 se ha publicado la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que modifica el procedimiento de reclamación y que entrará en vigor el 22 de mayo de 2012.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN GUATEMALA

Principales Entidades Reguladoras y URL

Registro del Mercado de Valores y Mercancías: Órgano del Ministerio de Economía de carácter técnico, cuyo objeto es el control de la juridicidad y registro de los actos que realicen y contratos que celebren las personas que intervienen en los mercados bursátil y extrabursátil. Al Registro corresponde, dentro del ámbito de su competencia, cumplir y hacer que se cumplan las disposiciones establecidas en la ley y en disposiciones normativas y reglamentarias de carácter general. El Registro debe supervisar a los Emisores, Agentes de Bolsa o Casas de Bolsa, Agentes de Valores y Calificadoras de Riesgo.
www.rmvm.gob.gt

Marco Regulatorio

- **Ley del Mercado de Valores y Mercancías:** Decreto 34-96 del Congreso de la República. Marco regulatorio que establece las normas para el Mercado de Valores. En particular, establece el marco jurídico dentro del cual deben enmarcarse todas las actuaciones de los participantes del mercado de valores bursátil y extrabursátil; de la oferta pública bursátil y extrabursátil, de contratos de fondos de inversión, de las personas que en tales mercados actúan y de la calificación de valores y de las empresas dedicadas a esta actividad.
<http://www.rmvm.gob.gt>
- **Reglamento del Registro del Mercado de Valores y Mercancías:** Acuerdo Gubernativo 557-97. Tiene por objeto desarrollar la Ley del Mercado de Valores y Mercancías para aplicar normas que contribuyan a la función reguladora, funcionamiento y organización administrativa del Registro; especialmente lo relacionado con a) el arancel, b) el monto de la fianza que deben contratar las instituciones que participan como agentes y calificadoras de riesgo, c) la oferta pública extrabursátil, d) la actualización de información por parte de los emisores en el mercado extrabursátil y e) lo relativo a los ingresos propios del Registro.
<http://www.rmvm.gob.gt>
- **Reglamento de Entidades Calificadoras de Riesgo:** Acuerdo Gubernativo nº 180-2006. Tiene por objeto regular los aspectos relativos a la inscripción y funcionamiento de las entidades que, de conformidad con la Ley del Mercado de Valores y Mercancías y con arreglo a las prescripciones técnicas reconocidas a nivel internacional, emiten opinión en cuanto a la situación financiera de un emisor de valores o en cuantos a estos.
<http://www.rmvm.gob.gt>

Educación Financiera

El Registro del Mercado de Valores y Mercancías realiza jornadas de capacitación sobre diferentes temas, las cuales van dirigidas a estudiantes, abogados independientes, jueces, fiscales, personal del ministerio y público en general. Asimismo se proporcionan trífoleares informativos.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

Los inversionistas pueden consultar, reclamar o denunciar por escrito, por e-mail, por nuestra página web www.rmvm.gob.gt o directamente al Registro del Mercado de Valores y Mercancías, cuando se trate del mercado bursátil también lo pueden hacer a la Superintendencia de Bancos entrando a su página web www.sib.gob.gt

Procedimiento de Reclamación

La Secretaria/Recepcionista recibe por escrito o en forma verbal la denuncia o reclamo del inversionista. Si es por escrito firma y sella de recibido y traslada a la Registradora a.i. Si el inversionista se presenta al Registro conversa con la Registradora y explica el motivo de su denuncia. Si la denuncia por la página web, se imprime y se traslada a la Asesora Legal para que analice el caso, luego informa a Registradora a.i. las medidas que se deben tomar. La Registradora a.i. indica a la Asesora Legal que es necesario iniciar con el proceso de investigación, y luego interponer la denuncia respectiva en las instancias jurisdiccionales correspondientes y de ser el caso solicitar ante el Juez Competente las medidas cautelares. La Asesora Legal conjuntamente con la Registradora a.i. inician la investigación, presentan la denuncia y si el caso lo amerita solicitan medidas cautelares. Finalmente se publica en el Diario Oficial y otro de mayor circulación un comunicado dirigido al público en general informando sobre la entidad que se está dedicando a la captación de dinero y/o intermediación con valores sin la debida autorización, para que las personas no sean sorprendidas en su buena fe.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN HONDURAS

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS):** Entidad que tiene por objeto regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros, e instituciones supervisadas, propiciando que estos brinden a los depositantes e inversionistas un servicio transparente, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo del país. Por medio de la Superintendencia de Bancos, Financieras y Asociaciones de Ahorro y Préstamo, la Superintendencia de Seguros y Pensiones y la Superintendencia de Valores y otras Instituciones y en base a normas y prácticas internacionales ejerce la supervisión, vigilancia y control de las instituciones del sistema financiero y supervisado. Asimismo, le corresponde la emisión de normativas que regulan dichos sectores.
<http://www.cnbs.gov.hn>
- **Bolsa Centroamericana de Valores (BCV):** Entidad que actúa como autorregulador de los participantes del Mercado de Valores, quien para tal fin cuenta con un régimen de sanciones aplicables a las personas naturales o jurídicas que directa e indirectamente participen en el mercado de valores, cuando infrinjan los principios y disposiciones contenidos en la Ley, sus Reglamentos, Reglamento Interno de la BCV, el Código de Ética de la BCV y de la Cámara Hondureña de Casas de Bolsa y otras disposiciones legales que emita la CNBS, el Banco Central de Honduras o la BCV.
<http://www.bcv.hn>
- **Banco Central de Honduras:** Tiene como objeto formular, desarrollar y ejecutar la política monetaria, crediticia y cambiaria del país, juega un papel importante en la autorización de los participantes en el Mercado de Valores y como regulador de las operaciones de venta y adquisición de valores gubernamentales a través de subasta.
<http://bch.hn>

Marco Regulatorio

- **Resolución GE nº 1631/12-09-2011 "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas":** Cuyo objeto es establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros hagan, siendo su ámbito de aplicación las instituciones del Sistema Financiero e instituciones supervisadas.
- **Decreto 8-2001 "Ley del Mercado de Valores":** Tiene como objeto promover el desarrollo del Mercado Nacional de Valores en forma transparente, equilibrada y eficiente; velar por una sana competencia en el mismo y preservar la protección de los inversionistas y los intereses del público. Esta Ley regula la oferta pública de valores, la competencia de las autoridades, los servicios en materia de Mercado de Valores, sus emisores, sus respectivos mercados e intermediarios, la emisión primaria y los mercados secundarios de dichos instrumentos, dentro y fuera de las Bolsas de Valores, las instituciones de custodia, compensación y liquidación de valores, los demás participantes del Mercado de Valores, así como el organismo regulador y supervisor.
- **Resolución nº 1747/17-11-2009 "Reglamento sobre Oferta Pública de Valores":** Establece los alcances, requisitos y trámites de la oferta pública de valores para la autorización, negociación, suspensión, retiro y cancelación de dicha oferta, así como en lo correspondiente a los sujetos que realicen esta actividad.

- **Normativa emitida por la CNBS que regula el sector:**
 - Resolución nº 634/12-05-2009: Reglamento del Registro Público del Mercado de Valores.
 - Resolución nº 160/19-01-2010: Reglamento de Casa de Bolsa e Intermediación de Valores de Oferta Pública.
 - Resolución nº 159/19-01-2010: Reglamento para el establecimiento y funcionamiento de las Bolsas de Valores.
 - Resolución GE nº 551/24-03-2011: Reglamento del Fondo de Garantía.

Educación Financiera

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros cuenta con una Dirección de Atención al Usuario Financiero (DAUF), la cual atiende los reclamos, quejas o consultas que efectúen los usuarios financieros. A la fecha cuenta con un portal del usuario financiero cuyo enlace se encuentra desde la página principal de la CNBS (<http://www.cnbs.gov.hn>), dicho portal ofrece respuestas a las preguntas frecuentes de los usuarios, detalla los derechos de los usuarios financieros, establece el decálogo de derechos y deberes y el servicio de atención de reclamos (SAR). Así también cuenta, con un módulo de campaña financiera orientada a niños y la herramienta de calculadora financiera. A la fecha se dio inicio a la distribución de folletería, entre los usuarios que visitan la Dirección, y a las Instituciones con quienes se ha suscrito convenio, se unió a la red social de Facebook (<http://www.facebook.com> Educación Financiera), también cuenta con un correo electrónico (educaciónfinanciera12@gmail.com); se suscribió convenio con Televisión Nacional de Honduras Canal 8, quien brinda un espacio televisivo denominado "Programa de Educación Financiera" todos los viernes, con un horario de 10:00 a 11:00 a.m., donde comparecen profesionales con experiencia financiera, así como autoridades del ente supervisor y otras entidades del Estado; asimismo, se dio inicio a los talleres de capacitación para formación de capacitadores, dentro del recurso humano de las instituciones con quienes se ha suscrito convenios y a lo interno de la CNBS; se ha firmado convenios con la REDMICROH y FACACH; pronto se firmarán convenios con las universidades UNAH, UNITEC, UTH y la UCH, a fin de que la educación financiera se incorpore como asignatura.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

La Dirección de Atención al Usuario Financiero (DAUF) funciona en el Centro Comercial Plaza Miraflores, 2º nivel, local 267, teléfonos: 50422395110 y 50422395133, con un horario de atención al público de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. <http://cnbs.gov.hn>

Procedimiento de Reclamación

Todos los reclamos de los usuarios de servicios financieros deberán primeramente ser atendidos y resueltos en las Instituciones Supervisadas, mediante el Sistema SAR a cargo del Oficial de Atención al Usuario, quien tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo detallado en la hoja de reclamaciones. Si la respuesta obtenida no es satisfactoria el reclamante presentará su reclamo ante la DAUF, quien verificará la documentación y decidirá si procede o no la misma; si es admisible se realizará la investigación correspondiente a efecto de dar respuesta por escrito de la decisión adoptada tanto al reclamante como a la Institución Supervisada, si tanto el usuario como la institución no están de acuerdo con la decisión, pueden solicitar a la CNBS la revisión en el plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la respuesta emitida por la CNBS, recibida dicha solicitud la CNBS la resolverá mediante Resolución con la cual se agotará la vía administrativa. La Institución supervisada deberá acatar lo resuelto por la CNBS, en caso de incumplimiento, esta se reserva el derecho de abrir un procedimiento administrativo sancionador.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN MÉXICO

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV):** Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Emite la regulación prudencial para las entidades del sistema financiero en la prestación de sus servicios, supervisa y sanciona administrativamente los incumplimientos a la regulación en el ámbito de su competencia: Sector bancario, bursátil, sociedades de inversión (SI), Entidades de Fomento y Sector Popular, entre otros.
www.cnbv.gob.mx
- **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF):** Organismo descentralizado de la SHCP. Promueve, asesora, protege y defiende los derechos de los usuarios frente a las Entidades financieras buscando una relación justa y equitativa entre estos.
www.condusef.gob.mx
- **Bolsa Mexicana de Valores (BMV):** Organismo autorregulatorio que facilita las operaciones con valores y procura el desarrollo, expansión y competitividad del mercado. Implementa estándares de conducta y negociación entre sus miembros.
www.bmv.com.mx
- **Contraparte Central de Valores (CCV):** Organismo autorregulatorio que proporciona servicios de compensación y liquidación de operaciones con valores bajo esquemas de seguridad financiera y operativa.
www.contraparte-central.com.mx

Marco Regulatorio

- **Ley del Mercado de Valores:** Marco legal que rige el mercado de valores para su desarrollo equitativo, eficiente y transparente, al proteger los intereses del público inversionista; minimizar el riesgo sistémico y fomentar una sana competencia. Regula: la inscripción, actualización, suspensión y cancelación de valores en el Registro Nacional de Valores (RNV); así como su oferta e intermediación; a las Emisoras; Entidades del mercado; las responsabilidades de las personas y Entidades objeto de regulación; así como las facultades de las autoridades sobre el mercado de valores, entre otras.
<http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Normatividad/Paginas/Casas-de-Bolsa.aspx>
- **Ley de Sociedades de Inversión (LSI).** Establece el marco regulatorio para la organización y funcionamiento de las sociedades de inversión, la intermediación de sus acciones en el mercado de valores, así como los servicios que deberán contratar.
<http://www.cnbv.gob.mx/SociedadesDeInversion/Paginas/Normatividad.aspx>
- **Regulación de carácter secundario emitida por la CNBV:**
 - **Disposiciones de carácter general aplicables a las Emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores (CUE):** Establece los requisitos para la inscripción de valores en el RNV, su oferta pública, así como las obligaciones de las Emisoras en materia de revelación de información al mercado.
<http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Normatividad/Paginas/Emisoras.aspx>
 - **Disposiciones de carácter general aplicables a las Casas de bolsa (CUCB):** Establece los requisitos que deben cumplir las casas de bolsa en la colocación y negociación de valores, dependiendo del segmento del mercado en que participen, sea actuando por cuenta propia o de terceros.
 - **Disposiciones de carácter general aplicables a las Sociedades de inversión y a las personas que les prestan servicios (CUSI):** Establece las características (capital, régimen

de inversión, prospectos de información) y reglas de constitución y negociación de los diferentes tipos de SI, así como de quienes les presten servicios y las reglas prudenciales. <http://www.cnbv.gob.mx/SociedadesDelInversion/Paginas/Normatividad.aspx>

- **Disposiciones de carácter general aplicables a las Casas de bolsa e Instituciones de crédito en materia de servicios de inversión:** Con base en estándares internacionales define obligaciones diferenciadas según el tipo de servicio de inversión (Asesoría, Gestión, Comercialización y Ejecución de operaciones), respecto de: Conocimientos de clientes y productos, razonabilidad de las inversiones, conflictos de interés, normas de conducta, controles internos, etc. <http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Normatividad/Paginas/Casas-de-Bolsa.aspx>
- **Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF):** Su objeto es la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios que prestan las Entidades financieras. http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/marco_juridico/ley_condusef.pdf

Educación Financiera

Participación de diferentes autoridades financieras: CONDUSEF fomenta la educación financiera de la población mediante actividades, programas educativos, la Semana Nacional de Educación Financiera, publicaciones y la difusión de información. Por otra parte, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (SHCP, CNBV y CONDUSEF) diseña actualmente la Política Nacional de Inclusión Financiera, y en 2012 se realizó la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, la SHCP divulga información sobre finanzas personales en su sitio web.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- **Entidad Financiera:** Deben contar con una Unidad Especializada cuyo objeto es atender consultas y reclamaciones de los usuarios. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/unidades-especializadas-de-atencion-a-usuarios>
- **CONDUSEF:** Los usuarios pueden presentar sus consultas o reclamaciones en la Dirección General de Orientación, Supervisión, Conciliación y Dictaminación en las oficinas centrales o en las Delegaciones Estatales o Regionales que les corresponda. También ofrece un centro de atención telefónica y un buzón electrónico. www.condusef.gob.mx/index.php/necesitas-ayuda
- **Órganos Jurisdiccionales:** En todo momento, los usuarios pueden canalizar su reclamo ante los tribunales y juzgados competentes.

Procedimiento de Reclamación

- **CONDUSEF:** El procedimiento de reclamación se compone de dos etapas:
- **Conciliación:** La CONDUSEF recibe las reclamaciones de los usuarios, inicia el procedimiento de conciliación y notifica a la Entidad financiera la reclamación presentada en su contra, señalando fecha de la audiencia, con apercibimiento de sanción pecuniaria en caso de no asistir. Actúa como conciliador entre las Entidades financieras y los usuarios, protegiendo los intereses de estos últimos. Puede emitir un Dictamen con la valoración técnica y jurídica de los elementos aportados al efecto.
- **Arbitraje:** Las partes pueden facultar a la CONDUSEF o a alguno de los árbitros propuestos por esta, para resolver la controversia planteada. Pueden adherirse a las reglas de la CONDUSEF en relación con los juicios arbitrales en amigable composición o de estricto derecho. El árbitro emitirá una resolución a la reclamación. La CONDUSEF adopta las medidas necesarias para su cumplimiento. En caso de incumplimiento las partes o la CONDUSEF pueden turnar el caso al Juez competente para su ejecución.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN PANAMÁ

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):** Entidad que tiene a cargo la regulación, supervisión y fiscalización de las actividades del Mercado de Valores, esto es, Emisores, Sociedades de Inversiones, Intermediarios y demás participantes del mercado. Las funciones y atribuciones de la Superintendencia del Mercado de Valores se aplican sobre las siguientes actividades: el registro de valores y autorizaciones de la oferta pública de valores; la asesoría de inversiones; la intermediación de valores e instrumentos financieros; la apertura y gestión de cuentas de inversión y de custodias; la administración de sociedades de inversión; la custodia y depósito de valores; la administración de sistemas de negociación de valores e instrumentos financieros; la compensación y liquidación de valores e instrumentos financieros; la calificación de riesgo; el servicio de proveer precios sobre valores; la autorregulación a que se refiere la Ley del Mercado de Valores; entre otras.
www.supervalores.gob.pa
- **Bolsa de Valores de Panamá (BVP):** Entidad organizada para la negociación pública de títulos valores. Como tal, la Bolsa es una organización autorregulada, siendo sus miembros los puestos de Bolsa.
www.panabolsa.com
- **Central Latinoamericana de Valores:** Entidad que brinda servicios de custodia de valores, compensación y liquidación y administración electrónica de títulos de valores, de manera automatizada y segura; se le permite la autorregulación.
www.latinclear.com
- **Superintendencia de Bancos:** Entidad que regula y supervisa la actividad bancaria y el negocio fiduciario en Panamá. Fomenta la estabilidad, confianza y competitividad del sistema bancario, la integración financiera internacional, eficiencia y seguridad de la intermediación financiera y del sistema monetario.
www.superbancos.gob.pa
- **Superintendencia de Seguros y Reaseguros:** Entidad que regula la actividad de seguros y reaseguros en Panamá, desarrolla actividades para fortalecer el crecimiento de la industria, así como controla y fiscaliza operaciones de las mismas con el fin de brindar al sector financiero nacional e internacional servicios eficientes que rindan beneficios al país.
www.superseguros.gob.pa

Marco Regulatorio

- **Ley del Mercado de Valores:** Marco regulatorio que rige el Mercado de Valores, Decreto Ley 1 de 1999 y sus leyes reformativas y el Título II de la Ley 67 de 2011, estableciendo a tal fin los principios de su organización y funcionamiento, las normas rectoras de la actividad de cuantos sujetos y entidades que intervienen en ellos y su régimen de supervisión.
- **Normativa emitida por la SMV:**
 - **Acuerdo 5-2003:** Establece normas de conducta para los intermediarios financieros, así como regulación para la celebración de contratos, recepción y ejecución de órdenes, información a los clientes y conflictos de interés.
 - **Normativa emitida por la SMV Código General de Conducta de los Mercados de Valores:** Reglamento que establece una serie de normas de conducta que deben seguir los intermediarios financieros en la relación con sus clientes/inversoristas, entre ellas, imparcialidad y buena fe, recomendación adecuada, cuidado y diligencia, medios y capacidades e información sobre y hacia la clientela.

Educación Financiera

La SMV crea en el año 2004 la Unidad de Educación al Inversionista (UEI), con el fin de que el inversor conozca las opciones que le brinda el mercado de valores y alertarlo sobre fraudes o abusos que pueda ser objeto y por ende aumentar la confianza del público en general en el tema de valores, mediante actividades que buscan orientar, educar y proteger a los inversionistas y al público en general sobre la importancia del Mercado de Valores. Orientar al inversionista o potencial inversionista sobre los aspectos que debe considerar y analizar antes de tomar una decisión de inversión e incluirá alerta sobre los riesgos que implican las inversiones y que el inversionista pueda detectar o identificar y que su selección de la inversión esté basada en la cantidad disponible de invertir, la duración, el riesgo, las necesidades de liquidez, objetivos de inversión y los mecanismos u opciones con que cuenta dentro del mercado. Las entidades reguladoras cuentan con programas similares.

Enlace de la SMV: <http://www.supervalores.gob.pa/educacion-al-inversionista.html>

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

La SMV realiza las actividades de protección del inversor, dentro de la Dirección de Supervisión, principalmente en la Subdirección de Supervisión Preventiva Extra Situ. Aquí se atienden las consultas que pueden realizar los usuarios financieros. También pueden recurrir a la Unidad de Educación al Inversionista, en este enlace pueden obtener información de procedimientos y consultas: <http://www.supervalores.gob.pa/educacion-al-inversionista.html>

En la Bolsa de Valores de Panamá (BVP):

http://www.panabolsa.com/sys/index.php?id=cccpageqp0qpdireccion_tels .

En la Central Latinoamericana de Valores: <http://www.latinclear.com/contacto/> .

En la Superintendencia de Bancos: https://at03.sbancos.gob.pa/portal_atencion/index.asp .

En la Superintendencia de Seguros y Reaseguros:

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

Procedimiento de Reclamación

A continuación se explica el procedimiento para la presentación de consultas SMV:

a) Los inversionistas pueden presentar sus consultas a través de los siguientes medios: a través de nuestro correo electrónico info@supervalores.gob.pa, mediante la presentación de una nota o solicitud escrita, o de forma verbal en las oficinas de la Superintendencia del Mercado de Valores. b) Las consultas de los inversores pueden ser atendidas por la Unidad de Educación al Inversionista, así como por las Direcciones que tengan la competencia correspondiente sobre la materia. c) Cuando la consulta se recibe de forma escrita, el funcionario que ha sido asignado para atenderla confirma la recepción de la misma al solicitante. La respuesta será remitida por escrito, en un plazo que dependerá de la complejidad de la consulta. En el caso de las reclamaciones (denuncias y/o quejas), la Superintendencia del Mercado de Valores cuenta con un Procedimiento Interno para la recepción y atención de las mismas. Los inversionistas pueden presentar sus denuncias y/o quejas a través de los siguientes medios: a través de nuestro correo electrónico info@supervalores.gob.pa , mediante la presentación de una nota o solicitud escrita, o de forma verbal en las oficinas de la Superintendencia del Mercado de Valores. Para más Información: <http://www.supervalores.gob.pa/educacion-al-inversionista/icomohaceruna denuncia.html>

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN PARAGUAY

Principales Entidades Reguladoras y URL

Comisión Nacional de Valores (CNV): Entidad que tiene a su cargo la regulación del mercado de valores. Las entidades inscriptas en el Registro de Valores deben informar a la Comisión, a la Bolsa y al público en general, respecto de su situación jurídica, económica, financiera y de otros hechos de importancia sobre sí mismos, los valores emitidos y la oferta que de estos se haga. En el Registro se inscribirán: los valores que sean objeto de oferta pública; los emisores, que podrán ser sociedades anónimas y las demás personas jurídicas que la Comisión autorice mediante reglamentación de carácter general; las Bolsas de Valores; las Casas de Bolsa; las Sociedades Administradoras de Fondos; los Auditores Externos; las Sociedades Calificadoras de Riesgo; las Sociedades Securitizadoras y lo que determinen otras leyes o la Comisión, en su caso.

Son parte de sus funciones, reglamentar, mediante normas de carácter general, las leyes relativas al Mercado de Valores; facilitar la difusión de la información necesaria para proteger a los inversionistas; supervisar y controlar a las referidas entidades; requerir de las personas o entidades fiscalizadas que proporcionen al público, en la forma, plazos y vías que la Comisión reglamente, información veraz, suficiente y oportuna sobre su situación jurídica, económica y financiera y fijar las normas para el contenido, diseño, confección y presentación de los estados financieros de las instituciones fiscalizadas.

www.cnv.gov.py

Marco Regulatorio

- **Ley del Mercado de Valores n° 1.284:** Marco regulatorio que rige la oferta pública de valores y sus emisores, los valores de oferta pública, las Bolsas de Valores, las Casas de Bolsa y, en general, los demás participantes en el Mercado de Valores, así como la Comisión Nacional de Valores.
http://www.cnv.gov.py/normativas/leyes/ley_no-1284_98-mercado_de_valores.pdf
- **Ley de Defensa del Consumidor n° 1.334:** Marco regulatorio que establece las normas de protección y de defensa de los consumidores y usuarios. Esta Ley regula los contratos y la publicidad engañosa.
<http://www.bcp.gov.py/resoluciones/superseguro/Ley%20de%20Defensa%20del%20Consumidor.pdf>
- **Normativa emitida por la CNV:**
 - **Resolución n° 763/04:** Regula las relaciones de las Casas de Bolsa con los inversores, en específico, los contratos que suscriben entre las partes y los procedimientos relativos a las órdenes de compra y venta.
http://www.cnv.gov.py/normativas/resoluciones/res_cnv-0763_04.pdf
 - **Resolución n° 1.273/10:** Establece las normas para las Casas de Bolsa sobre negociación de emisiones bajo el esquema de Programas de Emisión Global.
http://www.cnv.gov.py/normativas/resoluciones/res_cnv-1273_10.pdf

Educación Financiera

Las actividades de la Comisión Nacional de Valores con relación a la educación al inversor se enfocan en realizar charlas periódicas en colegios y universidades sobre temas relacionados al Mercado de Valores, en las mencionadas charlas se distribuyen materiales educativos en formato digital.

Además, la CNV se encuentra potenciando el contenido de su web con materiales de educación al inversor. Los mismos pueden ser visualizados en los siguientes links:

- Todo lo que usted debe saber del Mercado de Valores:
http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/todo_sobre_mercado_valores.pdf
- Conociendo el Mercado de Valores:
http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/conociendo_mercado%20valores.pdf
- Cómo hacer que su dinero crezca:
http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/comohacer_dinerocezca.pdf
- Los fondos patrimoniales de inversión:
http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/fondos_patrimoniales.pdf
- Sociedades Calificadoras de Riesgo:
http://www.cnv.gov.py/publicaciones/folletos/calificadoras_py.pdf
- Glosario de términos financieros:
http://www.cnv.gov.py/publicaciones/glosario/glosario_financiero.pdf

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

Los reclamos o consultas relacionados al mercado de valores son recepcionados en la Comisión Nacional de Valores.

Las vías para la recepción de reclamos son los siguientes:

- En forma personal en Oliva 299 e/ Chile Edificio Finamérica 4º piso.
- En forma telefónica: 595 21444242
- En forma electrónica: cnv@cnv.gov.py
- A través de la web: www.cnv.gov.py/index.php (icono de reclamos).

Adicionalmente, el Ministerio de Industria y Comercio, a través de su Dirección General de Defensa del Consumidor, puede recepcionar y dar curso a denuncias sobre el ámbito que compete a la Ley que regula la Defensa al Consumidor.

Procedimiento de Reclamación

El procedimiento de reclamo debe ser presentado en la CNV a través de una denuncia escrita y nominada para que se dé curso al proceso correspondiente.

En la Dirección General de Defensa del Consumidor también puede ser presentadas las denuncias con relación a publicidad engañosa o violación de contratos, el mismo está obligado a recibir y dar curso al reclamo y para el efecto puede solicitar informes y/o opinión de la CNV sobre el reclamo recepcionado.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN PERÚ

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):** Organismo público a cargo de la regulación, la supervisión, la promoción y estudio del Mercado de Valores. Se encuentran bajo el ámbito de su supervisión las Sociedades Agentes de Bolsa, las Bolsas de Valores, las Instituciones de Compensación y Liquidación de Valores, las Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos y las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, entre otras.
<http://www.smv.gob.pe>
- **Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI):** Organismo público encargado de velar por la protección de los derechos de los consumidores, entre los cuales se pueden encontrar los inversionistas en su relación con Sociedades Agentes de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión.
<http://www.indecopi.gob.pe>
- **Bolsa de Valores de Lima (BVL):** Entidad que tiene por objeto facilitar la negociación de valores inscritos, proveyendo los servicios, sistemas y mecanismos adecuados para la intermediación de valores y otros instrumentos. La BVL tiene la facultad de reglamentar la negociación y las operaciones que se celebren a través de los mecanismos centralizados de negociación bajo su conducción, así como la actividad de los agentes de intermediación en dichos mecanismos, sin que ello implique el ejercicio de función pública.
<http://www.bvl.com.pe>

Marco Regulatorio

Normas con rango de Ley:

- **Texto Único Concordado de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), aprobado por Decreto Ley n° 26126:** Establece las funciones de regulación; supervisión, y, promoción y estudio que corresponden a la autoridad del Mercado de Valores.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=DL_0000199226126&CTEXTO=
- **Ley del Mercado de Valores, aprobada por Decreto Legislativo n° 861:** Establece el marco legal que rige el Mercado de Valores y la actuación de sus participantes, con el propósito de promover el desarrollo y la transparencia del Mercado de Valores y la adecuada protección del inversionista.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=DLG0000199600861&CTEXTO=
- **Ley de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras, aprobada por Decreto Legislativo n° 862:** Establece disposiciones aplicables a los fondos de inversión, a sus sociedades administradoras y a sus relaciones con los inversionistas.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=DLG0000199600862&CTEXTO=
- **Ley que establece medidas para sancionar la manipulación de precios en el Mercado de Valores, Ley n° 29660:** Establece regulación sobre esta materia y desarrolla principios de cuidado y diligencia; de prevención de conflictos de interés; de honestidad y neutralidad; y de información; que son exigibles a las personas autorizadas por la SMV y a quienes en su nombre actúen en el Mercado de Valores.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=LEY0000201129660&CTEXTO=
- **Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley n° 29571:** Establece las normas que determinan los derechos de los consumidores, entre los cuales se pueden encontrar los inversionistas en su relación con Sociedades Agentes de Bolsa, las Sociedades

Administradoras de Fondos Mutuos y Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión.

[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 por la Superintendencia del Mercado de Valores:

- **Reglamento de Agentes de Intermediación, aprobado por Resolución CONASEV n° 0045-2006:** Establece disposiciones aplicables a los agentes de intermediación (Sociedades Agentes de Bolsa y Sociedades Intermediarias de Valores), y a su relación con los inversionistas en calidad de comitentes.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RC_0045200600000&CTEXTO=
- **Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras,** aprobado por Resolución CONASEV n° 0068-2010: Establece disposiciones aplicables a estas sociedades y a su relación con los inversionistas (partícipes).
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RC_0068201000000&CTEXTO=
- **Reglamento de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras,** aprobado por Resolución CONASEV n° 0042-2003: Establece disposiciones aplicables a estas sociedades y a su relación con los inversionistas (partícipes).
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RC_0042200300000&CTEXTO=
- **Reglamento del Servicio de Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores,** aprobado por Resolución SMV n° 003-2012-SMV/01: Establece el alcance y las funciones de este servicio para el fortalecimiento de la protección al inversionista.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=MV0003201200000 &CTEXTO=
- **Normas aplicables a denuncias y reclamos contra las entidades supervisadas por la SMV,** aprobadas por Resolución SMV n° 006-2012-SMV/01: Especifican las vías administrativas, arbitrales y judiciales para la defensa de los derechos del inversionista.
http://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=MV0000201200006 &CTEXTO=

Educación Financiera

La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) cuenta con una unidad orgánica especializada para la educación al inversionista, que es la **Intendencia General de Orientación al Inversionista**. Entre las principales actividades de educación y orientación se tienen las siguientes:

- **Dirigidas a inversionistas y al público en general:** La SMV cuenta con un Centro de Orientación que permite al inversionista y al público en general acceder gratuitamente a información relevante, orientación y material educativo para la toma de sus decisiones de inversión, tanto de modo presencial como virtual desde el portal de la SMV: <http://www.smv.gob.pe/>. Asimismo, la SMV organiza seminarios masivos dirigidos al público en general. De modo complementario, instituciones como la Bolsa de Valores de Lima desarrollan permanentemente actividades orientadas a educar al inversionista a través del Centro de Estudios Bursátiles, organizando programas de alcance nacional como Expobolsa e Infobolsa, contando siempre con la participación activa de la SMV.
- **En el espacio Universitario y Profesional:** La SMV organiza gratuitamente el Curso de Especialización en Mercado de Valores (CEMV), dirigido anualmente a estudiantes universitarios de universidades de todo el país, además de desarrollar frecuentemente charlas educativas dirigidas a este público.

- **En el espacio Escolar:** Desde el año 2009, el currículo nacional incluye el aprendizaje de temas financieros en la educación secundaria. Asimismo, la SMV viene realizando regularmente charlas sobre aspectos básicos del mercado de valores, dirigidas a estudiantes de educación secundaria; y participa en programas de simulación de inversión en bolsa.

Complementariamente, la **Defensoría del Inversionista de la SMV** contribuye con el fortalecimiento del rol informativo y educativo a los inversionistas mediante las orientaciones que brinda, permitiendo que estos comprendan cabalmente la naturaleza de los diferentes tipos de inversiones en el mercado de valores; y, mediante la propuesta de acciones en este ámbito, a partir de los problemas y denuncias reportados.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- **La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)**, a través de su Intendencia General de Orientación al Inversionista y a través de la Defensoría del Inversionista, administra un servicio centralizado de consultas e información al que puedan acceder los inversionistas, tanto presencialmente, como desde El portal de la SMV: <http://www.smv.gob.pe/>, o por vía telefónica, a nivel nacional. La Intendencia General de Orientación al Inversionista brinda orientación al público sobre temas relacionados con el Mercado de Valores. Por su parte, la Defensoría del Inversionista tiene como una de sus principales funciones orientar gratuitamente al inversionista ante una situación concreta en la que este considere que podrían estarse afectando sus derechos por parte de una entidad bajo el ámbito de competencia de la SMV.
- **La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI)**: cuenta con un Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), que tiene como parte de sus funciones brindar información sobre los procedimientos y requisitos para el acceso a los servicios que prestan sus áreas vinculadas a la protección al consumidor; y solucionar controversias en materia de consumo a través de conciliaciones: <http://www.indecopi.gob.pe/>

Procedimiento de Reclamación

- **Solicitud de orientación ante la Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):** El solicitante deberá identificarse y señalar los hechos que son materia de su solicitud de orientación. Esta se desarrolla en un plazo máximo de tres (3) días hábiles y, si el caso lo permite, se complementa con un diálogo directo entre el inversionista y la entidad supervisada, propiciado por esta Defensoría.
- **Denuncia ante la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (INDECOPI):** El cliente de una Sociedad Agente de Bolsa, una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos o una Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, que califique como consumidor en el marco de la relación que tenga con estas sociedades, podrá formular una denuncia por escrito ante el INDECOPI por una afectación a sus derechos como consumidor. Esta denuncia dará inicio a un procedimiento que puede concluir con medidas ordenadas a favor del inversionista si es el caso.
- **Denuncia informativa ante la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):** Podrá ser presentada por cualquier persona debidamente identificada que considere que una empresa bajo supervisión de la SMV ha desarrollado una conducta que implique una infracción de las normas bajo su competencia. La SMV analizará la información presentada y realizará las indagaciones preliminares que sean necesarias para determinar la posible comisión de una infracción. De ser el caso, podrá iniciar de oficio un procedimiento sancionador y si detecta una

infracción impondrá la sanción correspondiente, pudiendo ordenar una medida reposición a favor del inversionista si ello corresponde.

- **Demanda en vía judicial o arbitral:** Sin perjuicio de lo anterior, el cliente de un intermediario financiero o de una sociedad administradora de fondos que se considere afectado por la conducta de estas podrá acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente para defender sus derechos.

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN REPÚBLICA DOMINICANA

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Superintendencia de Valores (SIV):** Entidad que regula y supervisa el Mercado de Valores. Dentro de sus principales funciones están las de desarrollar e implementar la aplicación efectiva de la Ley, a través de la adopción de normas de carácter general, la autorización de las emisiones, la autorización de las entidades que operan en el mercado, la fiscalización de sus operaciones y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en las normativas que rigen el funcionamiento del Mercado de Valores, así como también sancionar a los infractores de tales disposiciones. En ese contexto, la Superintendencia es el organismo competente en la emisión de las normativas que permitan velar por el cumplimiento y supervisión de la protección del inversor en el ámbito del Mercado de Valores.
www.siv.gov.do
- **Bolsa de Valores de la República Dominicana:** Si bien la autorregulación de los intermediarios financieros no existe como tal, la bolsa actúa como una entidad autorreguladora, que conjuntamente con la Superintendencia supervisa la actuación de los intermediarios de valores.
www.bolsard.com
- **Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor):** Es el organismo estatal creado mediante la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (358-05), que supervisa el desarrollo de las operaciones comerciales de compra y venta en el mercado nacional. Su función principal es establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la República Dominicana.
<http://proconsumidor.gob.do>

Marco Regulatorio

- **Ley de Mercado de Valores:** Es el marco regulatorio general que rige el Mercado de Valores; su ámbito de aplicación abarca la oferta pública de valores, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, las emisiones y sus emisores, los intermediarios de valores y los demás participantes en el Mercado de Valores, así como toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, que participe en dicho mercado.
- **Reglamento de aplicación de la Ley de Mercado de Valores nº 729-04:** Norma los aspectos básicos que intervienen en el desarrollo de las actividades del Mercado de Valores conforme a lo establecido en la Ley. Establece, además, las normas de carácter general que guiarán el accionar de la SIV en el cumplimiento de sus responsabilidades. En su capítulo III.2, se establecen Normas de Protección de la Clientela.
- **Normativa emitida por la SIV:**
 - **Norma para Intermediarios de Valores (CNV-2005-10-IV):** Establece reglas para la actuación y el funcionamiento de los intermediarios del Mercado de Valores, respecto a su relación con los inversionistas, respecto a la documentación que debe ser presentada, los registros y archivos de cada cliente, que deben ser llevados por los intermediarios, procedimientos para el registro de operaciones, definición de perfiles de inversión, información que debe ser suministrada a los inversionistas, procedimiento para la asesoría de negocio, según el perfil de cada inversionista, procedimiento para el registro de órdenes y liquidación de operaciones, registro de relaciones contractuales entre el cliente y el intermediario, controles de riesgo, mecanismos de protección de los inversionistas y del uso de información. Evidentemente, todos estos aspectos están ligados directa e indirectamente a la protección de los inversionistas.

- **Circular n° 04-03:** La cual establece las disposiciones mínimas que deben ser incorporadas en los reglamentos internos de los puestos de bolsa, sobre normas de conducta, marco legal de los servicios de intermediación y asesoría, y causas de la cancelación y suspensión para operar.
- **Código de Conducta del Mercado de Valores:** Esta normativa se encuentra en proceso de publicación y tiene como objetivo complementar el marco regulatorio vigente, para establecer principios y directrices generales de conducta autoimpuesto por los participantes del Mercado de Valores, cuyas disposiciones serán de cumplimiento obligatorio para los firmantes a fin de garantizar que sus actuaciones sean ejecutadas sobre altos y confiables estándares de conducta ética y profesionalidad. Los capítulos II y III de este Código están orientados directamente a la protección de los inversionistas.

Educación Financiera

La Superintendencia de Valores imparte cursos y seminarios para fortalecer la cultura bursátil en República Dominicana, tales como: El Seminario Conociendo el Mercado de Valores y el Simulador Bursátil. http://www.siv.gov.do/app/do_2011/sc_cursos.aspx

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- A través de la página web de la Superintendencia de Valores se pueden realizar consultas o reclamos acerca del mercado, http://www.siv.gov.do/app/do_2011/contacto.aspx?id=1, asimismo, pueden solicitar información mediante comunicación escrita o visitando personalmente la institución.
- **El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor):** El inversionista puede realizar sus reclamaciones visitando a las oficinas de Proconsumidor, a través de su página web o llamando al número de contacto establecido para estos fines. http://proconsumidor.gob.do/pro/index.php?option=com_content&view=article&id=162&Itemid=100069

Procedimiento de Reclamación

- 1) Se reciben las denuncias realizadas vía la aplicación web, disponible en la página www.siv.gov.do
- 2) Una vez llenada la denuncia, esta se notifica a la División de Registro vía correo electrónico.
- 3) Dependiendo del caso en cuestión se tramita al área correspondiente vía correo electrónico.
- 4) La persona que realiza su denuncia puede monitorear el estatus de la misma vía correo electrónico dirigido a info@siv.gov.do

REGULACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL INVERSOR EN URUGUAY

Principales Entidades Reguladoras y URL

- **Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay (SSF):** Entidad que forma parte del Banco Central del Uruguay (BCU), que tiene la función de supervisar y regular el sistema financiero y las distintas entidades que lo componen, esto es, Empresas de Intermediación Financiera, Mercado de Valores, Empresas de Seguros y Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional.
www.bcu.gub.uy
- **Bolsa de Valores:** La autorregulación de las bolsas se limita a la organización de las relaciones entre sus miembros, para lo cual se guían por los reglamentos de cada una. Existen dos bolsas, la Bolsa de Valores de Montevideo y la Bolsa Electrónica de Valores.
www.bvm.com.uy ; www.bevsa.com.uy

Marco Regulatorio

- **Ley de Mercado de Valores n° 18.627:** Marco regulatorio del Mercado de Valores que tiene como ámbito de aplicación este mercado, los agentes que en él participan, las Bolsas de Valores y demás mercados de negociación de valores de oferta pública, los valores y los emisores.
- **Ley de Defensa al Consumidor n° 17.250:** Regula las relaciones de consumo.
- **Normativa emitida por la SSF:**
 - **Recopilación de Normas de Mercado de Valores (RNMV):** Normas que regulan las relaciones de los intermediarios financieros con los inversionistas.

Educación Financiera

El **Portal del Usuario Financiero** (se accede desde la dirección siguiente: <http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Paginas/Default.aspx>) se compone de información sobre los cuatro grandes mercados que se supervisan y regulan: Instituciones de Intermediación Financiera y otras Instituciones del Sistema Financiero, Compañías de Seguros, agentes del Mercado de Valores y Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional. En dicho portal se incluyen, entre otras, información sobre los derechos básicos, recomendaciones prácticas, la regulación que más pueda interesar al usuario y servirle en su relación "de cliente" con las instituciones financieras, todo en un lenguaje de fácil entendimiento.

Para los temas tarjetas de crédito y débito, tasas de interés activas y pasivas y temas relativos a depósitos se incluyó "un ingreso específico", mediante el cual el usuario puede entrar fácilmente al portal a los efectos de evacuar sus dudas. Por otra parte, teniendo en cuenta el rol de supervisor de la Superintendencia de Instituciones Financieras, otros temas sobre los que importa informar y educar son la Central de Riesgos Crediticios y el Fondo de Garantía de Depósitos Bancarios.

En la actualidad, la Superintendencia de Servicios Financieros en materia de Educación Financiera se encuentra abocada a desarrollar tareas relativas a recomendaciones sobre préstamos, cuentas corrientes, depósitos y otros productos financieros y a finanzas personales e instrumentos financieros.

Asimismo, figura un lugar específico para que, en caso de considerarlo pertinente, los usuarios presenten consultas o denuncias.

Lugares donde los inversores pueden presentar sus consultas o reclamos

- Los usuarios de servicios financieros pueden concurrir, escribir vía email o a través de Internet, al Departamento de Información y Protección a Usuarios del Sistema (DIAUS), que contiene una Unidad que atiende las denuncias y consultas de los clientes de intermediarios de valores, los asesores de inversión y demás agentes del mercado de valores, así como de los usuarios de las entidades bancarias y de crédito, de las compañías de seguros y los afiliados al sistema previsional por capitalización individual.
- El Área de Defensa al Consumidor, perteneciente a la Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas, recibe algunas denuncias de consumidores financieros, atendiendo las denuncias de usuarios de cualquier entidad privada. Si se trata de denuncias de usuarios financieros, generalmente las resuelve a través de audiencias de conciliación o las deriva para su análisis al Banco Central del Uruguay, que luego también las atiende a través del DIAUS.

Procedimiento de Reclamación

Se debe distinguir entre Bancos e Instituciones no bancarias y entidades supervisadas pertenecientes a otros mercados:

1) Bancos e Instituciones no bancarias

La normativa exige que estas instituciones reguladas cuenten con un Servicio de Atención de Reclamos a cargo de un funcionario de máxima jerarquía, a quien se le responsabiliza por su resolución si corresponde. El usuario disconforme debe recurrir en primera instancia a ese servicio de la institución. Si en el Servicio de Atención de Reclamos del Banco o Institución no bancaria, en un plazo máximo de 15 días, no recibió respuesta, o la respuesta que le brindaron no fue satisfactoria, el usuario podrá efectuar la denuncia frente al Banco Central del Uruguay. Existen dos formas de realizar las denuncias:

a) Personalmente

Se puede concurrir al Departamento de Información y Atención a Usuarios del Sistema, de la Superintendencia de Servicios Financieros, donde se entrega un formulario de denuncias. Se debe completar el formulario entregado y adjuntar fotocopia de la cédula de identidad del denunciante y la copia de la respuesta escrita proporcionada por el banco o institución denunciada. En caso de que el banco no hubiera respondido deberá presentar copia del reclamo realizado con acuse de recibo y toda aquella documentación probatoria del reclamo.

b) A través del sitio web del Banco Central del Uruguay (www.bcu.gub.uy).

Se debe llenar el formulario previsto a estos efectos.

2) Compañías de seguros, Administradoras de Fondos Previsionales, Intermediarios de Valores

Estas empresas no están obligadas a contar con un Servicio de Atención de Reclamos, aunque muchas de ellas cuentan con el servicio de todas maneras. Si ese fuera el caso, se aconseja que el usuario se dirija al mismo para realizar su consulta o reclamo formal. En caso que el usuario no quede conforme con el procedimiento o la respuesta, o en caso de que la institución no cuente con el servicio, el mismo siempre puede efectuar su consulta o denuncia frente al BCU, completando los formularios correspondientes.