

**FINRA**<sup>®</sup>

# Programa de Reclamos para los Inversionistas

¿Qué hacer cuando se presentan  
problemas?

## FINRA y la educación del inversionista

La Autoridad Reguladora de la Industria Financiera (FINRA, por sus siglas en inglés), es una organización sin fines de lucro dedicada a la protección de los inversionistas y la integridad del mercado. Regulamos una parte fundamental del mercado de valores: las casas de bolsa y los corredores de bolsa que desarrollan actividades en los Estados Unidos. En total, FINRA supervisa a más de 3,400 casas de bolsa y aproximadamente 617,000 corredores de bolsa.

FINRA cree que muchas veces la educación inversionista es la mejor manera de brindarle protección al inversionista. Nos hemos comprometido a ser la fuente principal de información objetiva para los inversionistas individuales. A través de nuestro sitio web, nuestras publicaciones y nuestros servicios de divulgación para los inversionistas, proveemos información, herramientas y recursos que se necesitan para hacer uso eficaz de todo lo que ofrece el mercado de valores.

*[www.finra.org/investors](http://www.finra.org/investors)*

## ¿Qué hacer cuando se presentan problemas?

La mayoría de los negocios en el mercado de valores se realizan equitativamente, con eficiencia y de forma que satisfaga todos aquellos involucradas. Sin embargo, pueden surgir problemas.

### ¿Cuándo debe presentar un reclamo?

Si cree que ha sido tratado de forma injusta por una casa de bolsa o uno de sus corredores de bolsas, FINRA quiere saberlo inmediatamente. Frecuentemente, las violaciones de nuestras reglas y leyes federales de valores salen a relucir a través de la recepción e investigación de los reclamos presentados por los inversionistas.

El hecho de que su inversión haya disminuido de valor o que usted haya perdido dinero no significa necesariamente que su casa de bolsa o corredor de bolsa haya participado en alguna conducta indebida. Las inversiones en la mayoría de los valores implican riesgos. Además, no hay ninguna garantía de que las inversiones sean siempre rentables, y no existe ningún fondo que compense a los inversionistas por las pérdidas sufridas a raíz de alguna inversión en particular.

### ¿A dónde pueden recurrir los inversionistas si consideran que han sido tratados de forma injusta?

FINRA investiga reclamos contra casa de bolsa y sus empleados. Estamos facultados para tomar medidas disciplinarias contra los corredores de bolsa y sus empresas. Las sanciones pueden incluir multas, suspensiones, la prohibición de trabajar en la industria de valores u otras sanciones apropiadas. También podemos remitir los reclamos a la Comisión de Bolsa y Valores (SEC, por sus siglas en inglés), otras agencias federales o estatales que velan por el cumplimiento de

las reglas o leyes, u otro regulador de valores privado para que se tomen medidas adicionales o posiblemente se inicie un proceso penal.

### **¿Cómo proceder si un inversionista busca indemnización por daños y perjuicios?**

Si su objetivo al presentar un reclamo es recuperar dinero o valores, le sugerimos que también considere arbitraje, mediación o tribunales. Podría serle útil obtener el asesoramiento de un abogado especializado en la resolución de reclamos relacionados con los valores.

Más adelante le ofreceremos información acerca de los Programas de Arbitraje y Mediación de FINRA.

### **¿Cómo proceder si un inversionista desea hablar con alguien de FINRA antes de presentar un reclamo?**

Los inversionistas de mayor edad que tienen preguntas o inquietudes acerca de sus cuentas de inversión pueden llamar a FINRA Securities Helpline for Seniors® (Línea directa de ayuda sobre valores para personas mayores) al 844-57-HELPS (844-574-3577).

## **¿Cómo presentar un reclamo?**

Si cree que un corredor de bolsa, una casa de bolsa u otro profesional de la industria lo ha tratado de forma injusta...

### **Comuníquese primero con la casa de bolsa**

- 1.** Pregunte inmediatamente a su corredor de bolsa sobre cualquier transacción que usted no comprenda o la cual usted no haya autorizado con su corredor de bolsa.
- 2.** Si no queda satisfecho con la respuesta de su corredor de bolsa, comuníquese con el gerente de la sucursal de la casa de bolsa o

con el departamento de cumplimiento. Si usted perdió dinero o hubo una operación no autorizada en su cuenta, presente un reclamo por escrito. Guarde copias de su carta y de cualquier otra correspondencia relacionada a la casa de bolsa.

3. Si aún no está satisfecho con la respuesta de la empresa, puede enviar un reclamo a FINRA.

### ¿Cómo enviar un reclamo a FINRA?

Los inversionistas y las personas que actúan en nombre de los inversionistas que creen haber sido sujeto a prácticas comerciales indebidas de parte de su corredor de bolsa o casa de bolsa pueden presentar un reclamo ante FINRA. A través del Programa de Reclamos para el Inversionista, los inversionistas y otras personas pueden alertarnos inmediatamente sobre cualquier actividad que pueda ser fraudulenta o sospechosa por parte de una casa de bolsa o corredor de bolsa. Si se decide iniciar una investigación, un examinador de FINRA puede comunicarse con usted para obtener más información o documentación sobre su reclamo.

- ▶ Envíe un reclamo por internet a través de nuestro Programa de Reclamos para el Inversionista: [www.finra.org/complaint](http://www.finra.org/complaint)
- ▶ FINRA prefiere recibir los reclamos a través del formulario electrónico. Sin embargo, de ser necesario, puede enviar su reclamo por correo a:

FINRA Investor Complaint Program  
(Programa de Reclamos para el Inversionista)  
9509 Key West Avenue  
Rockville, MD 20850-3329  
Fax: (866) 397-3290

### **Su reclamo debe incluir la siguiente información:**

- ▶ el nombre de la casa de bolsa y de las personas con quienes trató en la empresa;
- ▶ el nombre del valor o valores del cual se trata su reclamo, o una descripción detallada de la práctica o comportamiento de cual trata su reclamo;
- ▶ la fecha o fechas de la actividad o transacción problemática;
- ▶ una descripción detallada de los hechos y circunstancias relacionados con la actividad de la cual trata su reclamo; y
- ▶ su dirección completa y un número telefónico o dirección de correo electrónico donde se le pueda localizar.

Cuando envíe una carta, por favor incluya copias de las confirmaciones de ventas, los estados de cuenta mensuales del período de tiempo en cuestión y toda la correspondencia con la casa de bolsa o el corredor de bolsa que sea relevante al reclamo.

### **Comprenda nuestras limitaciones**

La jurisdicción de FINRA abarca prácticamente todas las casas de bolsa, así como sus empleados y personas asociadas. Si usted tiene un problema con un asesor de inversiones, agente de transferencia, fondo de inversión colectiva o casa de bolsa que cotiza en bolsa, quizás le sea más útil presentar su reclamo ante la SEC o su regulador estatal de valores. (Véase la página 14 para la información de contacto de la SEC y los reguladores estatales de valores).

## Conducta prohibida

Ciertos tipos de conducta están prohibidas en el mercado de valores, entre ellas:

1. Recomendarles a inversionistas individuales transacciones de valores, estrategias de inversión o tipos de cuenta que no sean adecuados para un inversionista determinado, según la edad del inversionista, su situación financiera, objetivo de la inversión, tolerancia al riesgo, necesidades de liquidez y experiencia en inversiones. Puede ser que invertir en un tipo de valor específico no sea lo más aconsejable para algunos inversionistas, o que la cantidad o frecuencia de las transacciones sean excesivas y, por tanto, no ser adecuado para determinados inversionistas.
2. Comprar o vender valores en la cuenta de un cliente sin comunicarse primero con el cliente y recibir la autorización del cliente para realizar la compra o venta, a menos que el corredor de bolsa haya recibido autoridad discrecional por escrito del cliente para efectuar transacciones en la cuenta, o se le haya concedido discreción en cuanto a los precios y plazos de las transacciones.
3. Cambiar a un cliente de un fondo de inversión colectiva a otro cuando no existe un objetivo legítimo de inversión para el cambio.
4. Tergiversar o no revelar hechos pertinentes a una inversión. Entre los ejemplos de información que podrían considerarse pertinente y que deberían presentarse con exactitud a los clientes se incluyen: los riesgos de invertir en un valor en particular; los cargos u honorarios que conlleva la inversión; información financiera de la empresa; e información técnica o analítica, como las calificaciones de los bonos.

5. Retirar fondos o valores de la cuenta de un cliente sin autorización previa del cliente.
6. Cobrar a un cliente sobrepagos, rebajas o comisiones excesivos en la compra o venta de valores.
7. Garantizar a los clientes que no perderán dinero en una transacción de valores determinada, hacer pronósticos específicos sobre precios o acordar a compartir cualquier pérdida en la cuenta del cliente.
8. Transacciones privadas de valores entre un corredor de bolsa y un cliente que podrían violar las reglas de FINRA, particularmente si las transacciones se realizan sin el conocimiento o autorización de la casa de bolsa del representante de ventas.
9. “Realizar compraventas por adelantado”, lo que implica colocar una orden para la cuenta de la casa de bolsa antes de introducir la orden limitada de un cliente, sin tener una excepción válida.
10. En el caso de un creador de mercado, no mostrar la orden limitada de un cliente en sus cotizaciones publicadas, sin tener una excepción válida.
11. No emplear diligencia razonable para asegurarse que la orden de un cliente se ejecute al mejor precio posible, según las condiciones predominantes del mercado.
12. Comprar o vender un valor cuando se posee información pertinente sobre un emisor que no se haya difundido públicamente.
13. Usar métodos manipuladores, engañosos u otros métodos fraudulentos para efectuar transacciones o inducir la compra o venta de un valor.



## Investigaciones de los reclamos

Investigar los reclamos de los inversionistas es una función significativa de FINRA. Después de recibir un reclamo, por lo general, el personal de FINRA inicia la investigación solicitando información y documentación a la casa de bolsa y sus empleados para verificar la información y obtener datos adicionales. FINRA no inicia investigaciones para todos los reclamos de los inversionistas. Sin embargo, las reglas de conducta exigen que las casa de bolsa, sus corredor de bolsas y empleados cooperen plenamente con estas investigaciones.

Aún así, FINRA no tiene poder de citación general y no puede compeler la cooperación de personal ajeno al mercado, tal como los emisores de valores o sus ejecutivos.

Sin su cooperación, es posible que no podamos tomar medidas disciplinarias contra una casa de bolsa o sus empleados. Un reclamo por sí solo, sin pruebas que lo respalden, podría no bastar para probar la violación de una regla. Por eso es importante que usted esté dispuesto a hablar con el personal de FINRA, proveer documentación o prestar una declaración jurada de los hechos que respalde su reclamo. También es importante que usted esté dispuesto a testificar si FINRA decidiera llevar a cabo una audiencia disciplinaria. El hecho de que usted haya firmado un acuerdo de confidencialidad para resolver una controversia con una casa de bolsa o sus empleados no le impide hablar con el personal de FINRA o cooperar de otra manera en una investigación o audiencia disciplinaria de FINRA.

Si ha transcurrido demasiado tiempo entre la conducta de un corredor de bolsa y su reclamo en FINRA, la investigación podría

verse obstaculizada. En algunas circunstancias, podría ser poco realista intentar iniciar una investigación.

FINRA podrá cerrar una investigación sin tomar medidas disciplinarias contra una casa de bolsa o sus empleados. Esto podría resultar a causa de muchos factores no relacionados con los méritos de un reclamo, tales como limitaciones jurisdiccionales o la existencia de una acción ejecutoria en curso o completada por otra agencia reguladora o encargada del orden público. FINRA considera que la decisión de no emprender acciones contra una casa de bolsa o sus empleados no tiene fuerza probatoria en un arbitraje, mediación u otro procedimiento. Por tanto, FINRA considera que es incompatible con sus reglas que una casa de bolsa o sus empleados intenten presentar tal decisión como prueba en cualquiera de tales procedimientos.

## **La cooperación con otros reguladores**

Ciertos tipos de reclamos pueden remitirse a otro regulador de valores. Por ejemplo, los problemas relacionados con los contratos de productos básicos o futuros generalmente se remitirían a la Comisión de Negociación de Futuros de Productos Básicos o la Asociación Nacional de Futuros. FINRA puede remitir reclamos a la Comisión de Bolsa y Valores u otras agencias federales o estatales para que se tomen medidas adicionales o posiblemente se inicie un proceso penal.

## Recuperación de pérdidas

Debido a que el enfoque de una investigación de FINRA es de naturaleza regulatoria y está diseñado para determinar el cumplimiento de las reglas y regulaciones de la industria, le aconsejamos que considere otros medios si lo que busca es recuperar dinero o valores. Comprenda que el personal de FINRA está investigando su reclamo desde una perspectiva regulatoria y con la protección de todos los inversionistas en mente.

No le podemos asegurar que el resultado de cualquier acción tomada por FINRA sea el pago o devolución de fondos o valores, aún cuando se tomen medidas disciplinarias formales y se impongan sanciones. Si usted está contando con el resultado de la investigación de FINRA se le podrían cerrar otras vías de indemnización si espera demasiado tiempo para proceder.

El personal de FINRA no puede brindarle asesoramiento jurídico en relación con su reclamo. Por tanto, podría serle conveniente consultar con un abogado si está considerando emplear la vía del arbitraje o mediación, o emprender una acción civil privada.

Además, verifique si el nuevo acuerdo de su cuenta contiene un acuerdo de arbitraje. De ser así, su acceso a los tribunales podría verse limitado.

**¡Alerta! Tenga en cuenta que ciertas leyes estatales y federales limitan el plazo para entablar demandas o presentar reclamos de arbitraje.**

## Procedimientos de Arbitraje y Mediación

FINRA gestiona el foro de resolución de controversias más grande de los Estados Unidos en materia de valores y tiene amplia experiencia brindando sitios equitativos, eficientes y eficaces para administrar las disputas relacionadas con los valores. El foro tiene muchos aspectos convenientes, tales como: 69 localizaciones para celebrar audiencias, incluyendo uno en cada estado y Puerto Rico; una Guía de Descubrimiento apta para inversionistas; limitaciones a las solicitudes para descartar una controversia antes de que el inversionista tenga la oportunidad de presentar su caso; un proceso de elaboración de reglas transparente y participativo bajo la supervisión de la SEC; y exenciones de pago de honorarios por adversidad para las partes que demuestren dificultades económicas.

La resolución de controversias se realiza a través de dos procedimientos extrajudiciales: el arbitraje y la mediación.

### El arbitraje y la mediación

El arbitraje es un mecanismo de resolución de disputas que determina la responsabilidad y el derecho de las partes a recibir indemnización por daños y perjuicios. En el arbitraje, una persona imparcial o un panel escucha todas las versiones de la controversia presentadas por las partes, estudia las pruebas y luego decide cómo debe resolverse el asunto. El arbitraje es definitivo y vinculante, sujeto a revisión judicial en casos muy limitados.

La mediación es un método informal y voluntario en el que un mediador facilita las negociaciones entre las partes, ayudándolas a encontrar su propia resolución mutuamente aceptable. Las partes pueden acordar a la mediación de un reclamo en cualquier momento antes o durante el proceso de arbitraje.

Lo que distingue a la mediación de otras formas de resolución de controversias es que el mediador no impone la solución, sino que hace posible que las partes puedan elaborar y aceptar una solución de forma rápida y económica.

Por lo general, los métodos de resolución de controversias como la mediación y el arbitraje son más rápidos y menos costosos que una demanda estatal o federal. También son menos formales que un juicio en un tribunal. En más del 70 por ciento de los arbitrajes iniciados por inversionistas, éstos reciben alguna compensación, ya sea mediante acuerdos, decisiones de los árbitros o laudos estipulados. En la mediación, el índice total de acuerdos transaccionales supera el 80 por ciento.

Los árbitros de FINRA son personas dedicadas que sirven al público inversionista y a la industria de valores resolviendo controversias relacionadas con los valores. Los árbitros y mediadores de FINRA representan una muestra diversa de personas con amplia experiencia empresarial o profesional. Son neutrales, están bien calificados y son esenciales para mantener un foro de resolución de disputas justo, imparcial y eficiente.

Para obtener más información sobre los programas de arbitraje o mediación de FINRA, visite [www.finra.org/arbitration-mediation](http://www.finra.org/arbitration-mediation).

## **FINRA Investor Complaint Program**

(Programa de Reclamos para el Inversionista)

9509 Key West Avenue  
Rockville, MD 20850-3329

**Teléfono:** (240) 386-HELP (4357)

**Fax:** (866) 397-3290

**Sitio web:** [www.finra.org/complaint](http://www.finra.org/complaint)

**FINRA Securities Helpline for Seniors®** (Línea directa de ayuda sobre valores para personas mayores)

**Teléfono:** 844-57-HELPS (844-574-3577)

**Sitio web:** [www.finra.org/seniorhelpline](http://www.finra.org/seniorhelpline)

## **FINRA Dispute Resolution Services**

(Servicios de resolución de controversias)

Brookfield Place  
200 Liberty Street  
New York, NY 10281

**Teléfono:** (212) 858-4200

**Sitio web:** [www.finra.org/arbitration-mediation](http://www.finra.org/arbitration-mediation)

## **Securities and Exchange Commission Tips, Complaints and Referrals (TCR)**

(Información, reclamos, referencias de la SEC)

100 F Street, NE  
Washington, DC 20549-5631

**Fax:** (202) 772-9235

**Sitio web:** [www.sec.gov/tcr](http://www.sec.gov/tcr)

## **State Securities Regulators**

(Reguladores estatales de valores)

Encuentre información de contacto para sus reguladores estatales de valores en el sitio web de la North American Securities Administrators Association (NASAA, por sus siglas en inglés) (Asociación Norteamericana de Administradores de Valores).

**Sitio web:** [www.nasaa.org](http://www.nasaa.org).

## **FINRA Investor Information** (Información para el inversionista)

Invierta de forma más inteligente y segura utilizando herramientas para inversionistas, Investor Insights (Observaciones de Inversionistas) y otros recursos en el sitio web de FINRA.

**Sitio web:** [www.finra.org/investors](http://www.finra.org/investors)

## **Gracias por su cooperación**

Agradecemos el tiempo y esfuerzo que ha dedicado para ayudar a FINRA y otros reguladores a recopilar las pruebas necesarias para hacer cumplir las reglas y regulaciones del mercado de valores y, en última instancia, proteger a los inversionistas. Con su cooperación y ayuda los reguladores pueden ser mucho más efectivos. Todos los inversionistas en los Estados Unidos dependen del funcionamiento justo de los mercados financieros.

Aunque la mayoría de los negocios en el mercado de valores se llevan a cabo equitativamente, con eficiencia y de forma que satisfaga todas las partes involucradas, a veces surgen problemas. Con la ayuda de personas como usted, FINRA puede proteger aún más a los inversionistas y salvaguardar la integridad del mercado de manera que facilite mercados de capital dinámicos.

# FINRA®

Investor protection. Market integrity.

1735 K Street, NW  
Washington, DC 20006-1506  
[www.finra.org](http://www.finra.org)

© 2021 FINRA. All rights reserved.  
FINRA and other trademarks of  
the Financial Industry Regulatory  
Authority, Inc. may not be used  
without permission.

21\_0089.2-12/21