



Financial Industry Regulatory Authority

Programa de Reclamo para el Inversionista

Qué hacer cuando se presentan problemas

FINRA y la Educación del Inversionista

La Autoridad Reguladora de la Industria Financiera (FINRA) es la mayor entidad reguladora independiente para todas las casas de corretaje/empresas de valores que desarrollan actividades en los Estados Unidos.

La misión de FINRA consiste en proteger a los inversionistas de Estados Unidos, asegurándose que la industria de valores funcione de manera equitativa y honrada. En total, FINRA supervisa alrededor de 4,200 empresas de corretaje, más o menos 163,150 sucursales y aproximadamente 630,000 representantes/agentes de valores registrados.

FINRA está convencida de que a menudo educar al inversionista es la mejor manera de brindarle protección. Estamos dedicados a ser la principal fuente de información objetiva para el inversionista individual. A través de nuestra página Web, nuestras publicaciones y nuestra acción directa con los inversionistas – iniciativas que han sido galardonadas – suministramos la información, herramientas y recursos amplios que requieren los inversionistas para poder utilizar de manera efectiva todo lo que ofrece la industria de valores.

www.finra.org

Qué hacer cuando se presentan problemas

La mayoría de los negocios en la industria de los valores se lleva a cabo equitativamente, con eficiencia y de una forma que satisface a todas las partes involucradas. Esto no quiere decir que no se puedan presentar problemas.

¿Con cuáles recursos pueden contar los inversionistas si consideran que han sido tratados injustamente?

A través de nuestro Programa de Reclamo, FINRA investiga los reclamos contra empresas de corretaje y sus empleados. Estamos autorizados para disciplinar a corredores y a sus empresas. Las sanciones pueden abarcar multas, suspensiones, prohibición de participar en la industria de valores u otras sanciones apropiadas. También podemos presentar reclamos a la Comisión de Valores y de la Bolsa de los Estados Unidos (SEC—Securities and Exchange Commission), a otras agencias federales o estatales que velan por el cumplimiento de las normas o a otro regulador privado de la industria de valores para que tomen las medidas indicadas o posiblemente instauren una acción 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 someterse a un arbitraje, mediación o a los tribunales. Podría interesarle buscar el asesoramiento de un abogado especializado en la resolución de reclamos relacionados con las inversiones.

Más adelante en este folleto, le ofrecemos información acerca de los Programas FINRA de Arbitraje y Mediación.

Acerca del programa de reclamos

Si usted piensa que un vendedor, una empresa de corretaje u otro profesional de la industria financiera le ha tratado injustamente, entonces...

Primero comuníquese con la empresa

1. Inmediatamente pregúntele a su corredor acerca de cualquier transacción sobre la cual usted tenga dudas o que usted no haya autorizado al corredor a efectuar.
2. Si no le satisface la respuesta de su corredor, comuníquese con el gerente de la sucursal de la empresa o con el departamento encargado de velar por el cumplimiento de la normativa. Si usted ha sufrido una pérdida de dinero o si ha sido efectuada una transacción no autorizada en su cuenta, usted debe presentar su reclamo por escrito. Guarde copias de su carta y de cualquier otra correspondencia con la casa de corretaje que sea pertinente.
3. Si todavía no está satisfecho con la respuesta de la empresa, puede presentar un reclamo a FINRA.

Presente un reclamo

FINRA mantiene un Centro de Reclamo para el Inversionista en su sitio Web. Por medio del Centro de Reclamos (www.finra.org/complaint), los inversionistas y otros pueden alertarnos inmediatamente acerca de cualquier actividad llevada a cabo por empresas de corretaje o por corredores que sea potencialmente fraudulenta o sospechosa.

Cómo presentar un reclamo

- ▶ Complete un formulario en línea a través de nuestro Centro de Reclamo para el Inversionista: www.finra.org/complaint
- ▶ Descargue y complete el formulario de reclamo o envíe una carta detallada a:

FINRA Investor Complaint Center
9509 Key West Avenue
Rockville, MD 20850-3329
Fax: (866) 397-3290

Su reclamo debe presentar los siguientes datos:

- ▶ el nombre de la casa de corretaje y de las personas con quienes usted trató en la empresa;
- ▶ el nombre del valor o de los valores referente a los cuales está presentando su reclamo, o una descripción detallada de la práctica o comportamiento que ha ocasionado el reclamo;
- ▶ la fecha o las fechas en que haya ocurrido la actividad o transacción problemática;
- ▶ una descripción detallada de los sucesos y circunstancias pertinentes a la actividad que ha ocasionado su reclamo;
- ▶ su dirección completa y un número de teléfono o dirección de correo electrónico donde se le puede ubicar.

Al enviar una carta, por favor adjunte copias de las confirmaciones de venta, estados de cuenta mensuales correspondientes al plazo relevante y toda correspondencia relevante con la empresa.

Conozca nuestras limitaciones

La jurisdicción de FINRA abarca virtualmente todas las casas de corretaje, así como sus empleados y personas asociadas. Si usted tiene un problema con un asesor de inversiones, agente de transferencias, fondo de inversión colectiva o empresa que cotiza en la Bolsa, le podría interesar presentar un reclamo ante la Comisión de Valores y de la Bolsa de los Estados Unidos (SEC—Securities and Exchange Commission), o con su regulador estatal de valores. (Ver la página 12 para la información de contacto con la SEC y con los reguladores estatales de valores.)

El hecho de que el valor de su inversión haya disminuido, o de que usted posiblemente haya sufrido una pérdida, no necesariamente significa que su empresa o corredor se haya desempeñado de manera que no sea cónsona con las normas de ética imperantes. Las inversiones en la mayoría de los valores involucran riesgos. Además, no existe garantía alguna que las inversiones siempre darán ganancias, y tampoco existe fondo alguno para indemnizar a los inversionistas por las pérdidas que puedan haber experimentado como resultado de alguna inversión particular.

Conducta prohibida

Se prohíbe ciertos tipos de conducta en la industria de valores, incluyendo las siguientes:

1. Recomendar la compra o venta de un valor que no sea apropiado en vista de la edad, situación financiera, objetivo de la inversión y experiencia en invertir del cliente. La inversión en un tipo específico de valor puede ser inapropiada, o el monto o la frecuencia de las transacciones puede ser excesivo y por lo tanto no ser aconsejable para un inversionista particular.
2. Comprar o vender valores cuando el inversionista no haya específicamente autorizado la compra o venta, a menos que el corredor haya recibido del inversionista por escrito la autoridad discrecional para efectuar transacciones en la cuenta, o que al corredor le haya sido otorgada discreción en cuanto al precio y al plazo.
3. Cambiar a un cliente de un fondo de inversión colectiva a otro cuando no existe ningún objetivo legítimo de inversión que motive el cambio.
4. Falsear o no divulgar hechos importantes pertinentes a una inversión. Ejemplos de información que puede ser considerada significativa y que debe ser presentada a los inversionistas con exactitud incluyen los riesgos de invertir en algún valor particular; los cargos u honorarios que conlleva la inversión; datos financieros de la empresa involucrada; e información técnica o analítica, tal como la calificación de bonos.
5. Sustraer fondos o valores de la cuenta de un inversionista sin la autorización previa del inversionista.

6. Cobrar excesivos márgenes de ganancia con alzas de precio, o excesivas rebajas o comisiones en la compra o venta de valores.
7. Garantizarles a los inversionistas que no sufrirán pérdidas en una transacción particular de valores, haciendo pronósticos específicos de precio o acordando participar en cualquier pérdida en la cuenta de un inversionista.
8. Transacciones privadas de valores entre un corredor y un inversionista, especialmente cuando las transacciones se efectúan sin el conocimiento y permiso de la empresa del corredor.
9. Compraventa de acciones por adelantado, lo que significa hacer un pedido por cuenta de la empresa antes de introducir la orden con límites colocada por el cliente, sin tener una excepción válida.
10. Cuando un agente de mercados activos deja de mostrar en sus cotizaciones publicadas una orden con límites colocada por el cliente, sin una excepción válida.
11. Dejar de proceder con prontitud y esmero razonable para que una orden del cliente sea tramitada al mejor precio posible, tomando en cuenta las condiciones imperantes en el mercado.
12. Comprar o vender un valor cuando posee información importante acerca de un emisor que no ha sido difundida públicamente.
13. Emplear métodos manipulativos, engañosos o de otra forma fraudulentos para efectuar una transacción con un valor, o para inducir la compra o venta de un valor.

Investigando los reclamos

La investigación de los reclamos presentados por inversionistas es una función significativa de FINRA. Al recibir un reclamo, el personal de FINRA normalmente inicia la investigación solicitándole a la empresa de corretaje y a sus empleados información y documentación pertinentes para poder verificar datos y obtener conocimientos adicionales del caso. FINRA no emprende investigaciones para todos los reclamos que le son presentados por inversionistas. Eso sí, las Reglas de Conducta exigen que las casas de corretaje, sus corredores y empleados colaboren plenamente con estas investigaciones.

No obstante, FINRA no posee autorización general para ordenar la comparecencia de personas o la presentación de documentos y no puede obligar la colaboración de personal que obra fuera de la industria financiera, tal como emisores de valores o sus ejecutivos.

Sin su colaboración, es posible que no podamos tomar medidas disciplinarias contra una empresa de corretaje o sus empleados. Un reclamo, por sí solo, sin pruebas de apoyo, pudiera no ser suficiente como para comprobar una violación de las reglas. Por eso es importante que usted esté dispuesto a dialogar con el personal de FINRA, a suministrar documentación o a hacer una declaración jurada de los hechos que fundamentan su reclamo. También es importante que esté dispuesto a testificar en una audiencia disciplinaria de FINRA, de llevarse ésta a cabo. El hecho de que usted haya firmado un acuerdo de confidencialidad para resolver un problema con una empresa de corretaje o con sus empleados no le impide dialogar con el equipo de FINRA o de cooperar de otra forma en una investigación o audiencia disciplinaria de FINRA.

Si ha transcurrido demasiado tiempo entre la actuación indeseable de un corredor y la presentación de su reclamo a FINRA, la investigación se puede encontrar obstaculizada. Bajo algunas circunstancias, puede ser ilusorio intentar iniciar una investigación.

FINRA podrá cerrar una investigación sin ejercer acción disciplinaria contra una casa de corretaje o sus empleados. Esto puede suceder como resultado de muchos factores que no tienen que ver con los méritos de un reclamo, tales como limitaciones de jurisdicción o alguna aplicación de la ley efectuada por otra agencia reguladora o que vela por el cumplimiento de las normas. FINRA considera que una decisión de no proceder contra una casa de corretaje o sus empleados no tiene valor probatorio en un arbitraje, mediación u otro procedimiento. Por esto, FINRA considera que es incongruente con sus reglas que una empresa de corretaje o sus empleados intenten introducir tal decisión como elemento probatorio en cualquiera de esos procedimientos.

La colaboración con otros reguladores

Ciertos tipos de reclamo pueden ser remitidos a otro regulador de valores privado, tal como el Mercado de Opciones de Chicago (CBOE—Chicago Board Options Exchange). De manera similar, los problema relativos a contratos de productos básicos o contratos de futuros generalmente se someten a la Agencia Federal Reguladora del Mercado de Futuros de Productos (Commodity Futures Trading Commission) o a la Asociación Nacional de Futuros (National Futures Association). FINRA podrá presentar reclamos a la Comisión de Valores y de la Bolsa de los Estados Unidos (SEC—Securities and Exchange Commission) o a otras agencias federales o estatales que velan por el cumplimiento de las normas para que tomen medidas administrativas adicionales, o para que posiblemente instauren una acción penal.

Recuperación de pérdidas

En vista de que el enfoque de una investigación FINRA es de naturaleza reguladora, y que tal enfoque está diseñado para establecer el cumplimiento con las reglas y normas de la industria de valores, le aconsejamos tomar en cuenta otros medios si es que busca recuperar fondos o valores. Es muy importante que comprenda que el equipo de FINRA está investigando su reclamo desde una perspectiva reguladora y pensando en la protección de todos los inversionistas.

No le podemos asegurar que a raíz de cualquier acción que pueda emprender FINRA usted reciba un pago o una devolución de fondos o valores, aun en casos donde se lleven a cabo acciones disciplinarias formales y se impongan sanciones. Si usted depende exclusivamente del resultado de la investigación hecha por FINRA, pueden cerrarse otras vías de reparación si deja pasar demasiado tiempo antes de proceder.

El personal de FINRA no le puede proporcionar asesoría legal pertinente a su reclamo. Por lo tanto, considere consultar con un abogado si está pensando en emplear la vía del arbitraje o de la mediación, o emprender una acción civil privada.

También verifique si el nuevo acuerdo que rige su cuenta abarca un convenio de utilizar el arbitraje. De ser así, su acceso a los tribunales puede ser limitado.

¡Alerta! Sepa que ciertas leyes estatales y federales fijan un plazo que usted pueda tener para presentar un reclamo por vía de un juicio o de un arbitraje.

La resolución de disputas ofrece alternativas a los tribunales

FINRA maneja el foro más grande de la industria de valores para la resolución de reclamos de los inversionistas. Cuenta con cerca de 72 lugares para audiencias, inclusive, por lo menos uno en cada uno de los 50 estados del país, en Puerto Rico y en Londres, R.U. Este foro se ocupa de virtualmente todos los reclamos de arbitraje de valores presentados que conciernen clientes de casas de corretaje y disputas entre casas de corretaje y sus empleados. FINRA también ofrece un Programa de Mediación, el cual fue desarrollado como extensión del Programa de Arbitraje FINRA. Cualquier tipo de disputa, reclamo o controversia que surja de sus negocios con una empresa de corretaje puede ser resuelto mediante el arbitraje o la mediación.

El arbitraje es un mecanismo de resolución de disputas que determina la responsabilidad y si las partes tienen el derecho de recibir indemnización por daños y perjuicios sufridos. En el arbitraje, una persona imparcial o una comisión escucha todas las partes de la controversia, estudia las pruebas y entonces decide como la cuestión debe ser resuelta. El arbitraje es final y obligatorio, sujeto de manera muy limitada a revisión por un tribunal.

Antes de iniciar un arbitraje o litigio judicial, tome en consideración la mediación—un primer paso natural en la resolución de una disputa. Las partes también pueden acordar utilizar la mediación en cualquier momento durante el proceso de arbitraje. La mediación aborda la disputa de manera informal y voluntaria y cuenta con un mediador que facilita las negociaciones entre las partes, ayudándolas a encontrar su propia resolución, una que resulte mutuamente aceptable. Lo que distingue a la mediación de otras formas de resolución de disputas es que el mediador no impone la solución; más bien

ayuda a que las partes pueden elaborar y aceptar la solución por cuenta propia, de manera rápida y poco costosa.

Generalmente, los métodos de resolución de disputas tales como la mediación y el arbitraje son más rápidos y económicos que un juicio estatal o federal. También son menos formales que un proceso judicial. En los casos de arbitraje iniciados por inversionistas, los inversionistas reciben alguna compensación en más del 70 por ciento de los casos, ya sea a través de convenios, decisiones tomadas por árbitros o indemnizaciones fijadas por daños y perjuicios. En la mediación, la tasa general de convenios excede el 80 por ciento. Los árbitros y mediadores de FINRA son seleccionados cuidadosamente de un amplio grupo de personas que poseen gran experiencia comercial o profesional.

Para mayor información acerca de los programas de arbitraje o mediación de FINRA, favor visitar a www.finra.org/ArbitrationMediation. Podrá encontrar las instrucciones y formularios en línea, o puede completarla tarjeta adjunta.

FINRA Investor Information (FINRA Información para el Inversionista)

1735 K Street, NW
Washington, DC 20006-1506

Teléfono: (202) 728-6964

Sitio Web: www.finra.org/investor

FINRA Investor Complaint Center (FINRA Centro de Reclamo 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

FINRA Dispute Resolution (FINRA Resolución de Disputas)

One Liberty Plaza
165 Broadway, 27th Floor
New York, NY 10006-1404

Teléfono: (212) 858-4400

Fax: (212) 858-4429

Sitio Web: www.finra.org/ArbitrationMediation

Securities and Exchange Commission Complaint Center (Comisión de Valores y de la Bolsa Centro de Reclamo)

100 F Street, NE
Washington, DC 20549-5631

Fax: (202) 772-9235

Sitio Web: www.sec.gov

State Securities Regulators (Reguladores Estatales de Valores)

Podrá encontrar información de contacto para su regulador estatal en el sitio Web del North American Securities Administrators Association (Asociación Norte Americana de Administradores de Valores), www.nasaa.org.

Gracias por su colaboración

Agradecemos su buena voluntad al brindarnos tiempo y esfuerzo para ayudar a FINRA y a otros reguladores para que puedan reunir las pruebas necesarias para hacer cumplir las reglas y regulaciones que rigen los valores, lo cual nos asiste a proteger a los inversionistas. FINRA y otras agencias reguladoras funcionan mucho más efectivamente con su colaboración y ayuda. Así como afirmamos al comienzo de este folleto, la mayoría de los negocios en la industria de los valores se lleva a cabo equitativamente, con eficiencia y de una forma que satisface a todas las partes involucradas. Esto no quiere decir que no se puedan presentar problemas, y con la ayuda de inversionistas como usted FINRA ha logrado disciplinar a muchos corredores y empresas que han violado las reglas y regulaciones que gobiernan los valores.

Para mayor información

Para recibir mayor información acerca de los Programas de Arbitraje y Mediación de FINRA, sírvase completar y enviar por correo postal esta tarjeta con franqueo pagado.

Por favor envíenme información acerca de (puede marcar más de una casilla):

Arbitraje

Mediación

Nombre

Dirección

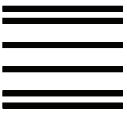
Ciudad

Estado

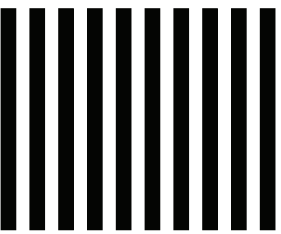
Código Postal

Correo electrónico

Su privacidad es importante para nosotros. FINRA no vende listas y no comparte sus datos con cualquier otra organización o con terceras partes.



NO POSTAGE
NECESSARY
IF MAILED
IN THE
UNITED STATES



BUSINESS REPLY MAIL

FIRST-CLASS MAIL PERMIT NO 12756 WASHINGTON DC

POSTAGE WILL BE PAID BY ADDRESSEE

FINRA

1 LIBERTY PLZ FL 49

NEW YORK NY 10212-0227





Investor protection. Market integrity.

1735 K Street, NW
Washington, DC 20006-1506
www.finra.org

© 2014 FINRA. Todos los derechos reservados. FINRA y otras marcas registradas de la Autoridad Reguladora de la Industria Financiera, S.A., no pueden ser utilizadas sin permiso.

14_0161.2-04/14