

Derechos del inversionista



*Superintendencia de Bancos y de otras
Instituciones Financieras de Nicaragua*



El inversionista del Mercado de Valores

El mercado de valores nicaragüense se ha venido sofisticando y esto ha provocado que los productos que ofrecen se tornen cada vez más complejos y variados. Como consecuencia, para el ciudadano inversionista este universo a veces parece de difícil acceso y comprensión.

En ocasiones podemos tener la percepción de que cuando vamos a realizar una inversión en el mercado de valores estamos desprotegidos, en manos de agentes que podrían aprovecharse de nuestro desconocimiento e inexperiencia, o que no tienen la capacidad de informarnos adecuadamente.

El propósito de este documento es que conozca las herramientas que tiene a su disposición para proteger sus derechos y para invertir mejor. En el camino también aprenderá que no está desprotegido y que no hay motivos para temerle al mercado de valores.

En los últimos años las normas del mercado de valores se han venido transformando, considerando la protección al inversionista como el elemento fundamental de la regulación, considerando los derechos a su favor y obligaciones a cargo de los intermediarios.

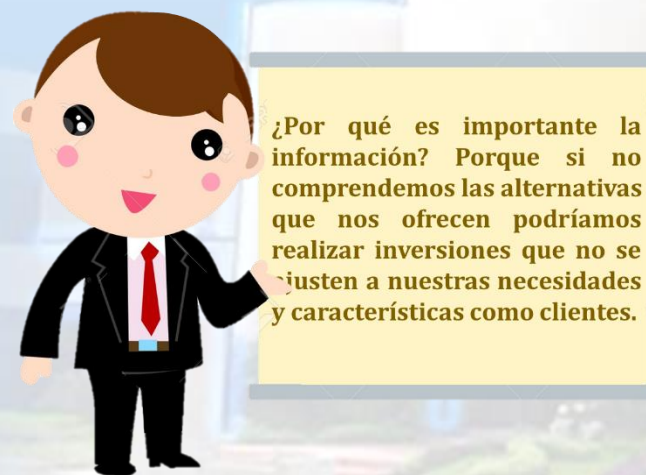
Todo inversionista debe tomar en cuenta que:

Los intermediarios deben siempre buscar satisfacer sus necesidades como potenciales clientes y como clientes. Por ello, están obligados a tener los recursos humanos, físicos y

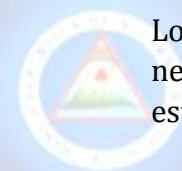
tecnológicos para asegurarse de prestarles un buen servicio y darnos estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

Los intermediarios también deben contar con políticas, procedimientos y controles que le permitan prestar una mejor atención y servicio a los clientes, asegurándose de:

- ✓ Asesorar adecuadamente a los clientes en materia financiera.
- ✓ Capacitar a sus funcionarios, para que ofrezcan de la mejor manera posible sus productos y servicios prestando una debida asesoría.
- ✓ Establecer mecanismos para favorecer el cumplimiento de los principios, las obligaciones y los derechos relacionados el bienestar del inversionista en materia bursátil.



¿Por qué es importante la información? Porque si no comprendemos las alternativas que nos ofrecen podríamos realizar inversiones que no se ajusten a nuestras necesidades y características como clientes.



- ✓ Establecer mecanismos para suministrar información adecuada a los consumidores financieros.

Un intermediario siempre debe actuar de manera transparente, honesta, leal, imparcial, idónea y profesional, ajustándose a la normativa vigente e instrucciones que el inversionista ha proporcionado.

Lo anterior también implica que los intermediarios no deben poner sus intereses por encima de los intereses del inversionista, debiendo proveer toda la información sobre la inversión que va a realizar para que pueda comprender completamente sus derechos y obligaciones, los costos de los servicios que ofrecen y los productos que ha adquirido o va a adquirir.

Las entidades deben informar sobre todo lo que implica la adquisición del producto o el servicio que ofrece:

- ✓ Sus características.
- ✓ Los riesgos a los que está expuesto.
- ✓ Los derechos y obligaciones que implican.
- ✓ Sus tarifas o precios y la forma de determinarlos.
- ✓ Las consecuencias en caso de incumplir el contrato con el intermediario o cualquier otra obligación asociada

Ningún intermediario puede obligarnos a adquirir un producto o servicio que no quiera, como condición para adquirir un producto que si desea (a menos que sea natural para su prestación). De la misma forma, no pueden iniciar o renovar un servicio sin su expresa autorización.



La ley prohíbe que a través de los contratos que firme con los intermediarios se introduzcan disposiciones o se realicen prácticas mediante las cuales:

- ✓ Limiten o le hagan renunciar a sus derechos como consumidores financieros.
- ✓ Le hagan firmar papeles en blanco (a menos que lo autorice y exista una carta de instrucciones en donde se detalle la forma de llenar los espacios en blanco).
- ✓ El intermediario se exonere, atenúe o limite sus responsabilidades frente a los inversionistas.
- ✓ Realicen cobros que no haya aceptado previamente.

Sus datos personales, información financiera y/o la información relacionada con las transacciones efectuadas a su nombre ***¡es secreta!*** El intermediario no se la puede dar a nadie sin su autorización, a menos que haya orden legal para entregarla.



De igual manera, tienen un deber de separación de activos, esto implica que no pueden utilizar su dinero o valores para cumplir sus compromisos o los de otros inversionistas. En los productos del mercado de valores, como la inversión de fondos, en acciones o en bonos, su dinero es intocable y sólo usted puede disponer qué se hace con el mismo.

Esto implica que puede ir a quejarse ante el intermediario, pero también implica que la entidad debe facilitar y explicar la forma de elevar sus quejas, consultas, peticiones, solicitudes o reclamos ante las entidades fiscalizadoras como la Bolsa de Valores de Nicaragua y entes supervisores, como la

Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SIBOIF).



¿Con que mecanismos cuenta para defender sus derechos?

No olvide que los derechos y deberes están consagrados en la ley y en normativas expedidas por el gobierno Nacional.

¿Eso qué implica? ¡Que el intermediario debe cumplirlos! Si un intermediario no obedece alguna de las obligaciones previstas en las normas tiene derecho a quejarse y denunciar la actuación ante las autoridades.

Dado que están incumpliendo la reglamentación, éstos podrían ser sancionados por las autoridades (como la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras). Adicionalmente, si nos han ocasionado un daño, puede buscar el resarcimiento de sus derechos a través de los mecanismos disponibles para tal efecto.

Sin embargo, recuerde que en la vida la protección empieza por uno mismo.

*Superintendencia de Bancos y de otras
Instituciones Financieras de Nicaragua*

Piense en lo siguiente: un ciudadano deja su carro con la puerta abierta en una avenida solitaria en las horas de la noche y se lo roban. ¿De quién es la culpa? Obviamente del ladrón quien se apropió indebidamente del automotor, pero también del ciudadano quien no tomó las precauciones mínimas para evitar el robo. El daño pudo haber sido evitado fácilmente.

Es importante recordar usted también tiene un papel activo en la protección de sus derechos:

- Comprobando que la entidad con la que vamos invertir está autorizada y vigilada por la SIBOIF (para evitar ser estafados por captadores ilegales u otras modalidades de engaño).
- Informándonos sobre los productos o servicios que va a adquirir. Es decir debe asegurarse de preguntar y comprender todas las condiciones del producto (y del contrato).
- Atendiendo las instrucciones y recomendaciones que entregue el intermediario para el manejo adecuado del producto o servicio.
- Suministrando al intermediario información cierta, suficiente y oportuna para que pueda cumplir adecuadamente sus deberes (como asesoría y perfilamiento).



Entonces, antes de realizar cualquier inversión en el mercado de valores:

- Piense para qué necesita la inversión, los objetivos que pretende alcanzar con la misma y los riesgos que está dispuesto a soportar (conózcase a sí mismo... así podrá realizar una inversión que mejor cumpla sus expectativas).



- Haga que su asesor lo entienda; dele toda la información que necesita para que le pueda dar un consejo adecuado.
- Conozca alternativas. Compare beneficios, obligaciones y tarifas de diferentes tipos de inversión. No se case con una única alternativa, elija aquella que mejor satisfaga sus necesidades.
- Use con responsabilidad, prudencia y cuidado los servicios y productos adquiridos, teniendo en cuenta las instrucciones de seguridad suministradas por el intermediario. Por ejemplo, verifique la identificación del funcionario que lo atienda; lleve la historia de sus visitas y llamadas; conserve los documentos que la entidad le suministre; evite incurrir en posibles infracciones; lea, exija y conserve las copias del contrato y demás documentos que ha suscrito.
- ¡Asegúrese de entender! Nunca invierta en un instrumento o producto financiero que no entienda.
- Recuerde que un pasado bueno no garantiza un futuro igual. No se deje seducir por rentabilidades altas (pasadas o promesas futuras)... investigue bien sus inversiones pues puede llevar consigo riesgos que no está dispuesto a soportar.

- ¡Monitoree su inversión! Infórmese sobre qué está pasando en el mercado y con su inversión. No deje que por un descuido

incurra en una pérdida que puede evitar tomando una decisión de “desinversión” en el momento adecuado.



- Conozca las normas que lo protegen. Pregúntele sobre el tema al intermediario, él le dará información.
- Asegúrese que el funcionario que lo asesore esté certificado e inscrito como corredor de bolsa autorizado tanto en la Bolsa de Valores como en la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, para lo cual puede visitar el sitio web <http://www.siboif.gob.ni> sección “Valores” → Registro de Valores e intermediarios → Agentes de Bolsa.
- Infórmese sobre los órganos, procedimientos y medios de que dispone la entidad para presentar quejas o reclamos. Para lo cual tiene varias opciones: ante el propio Intermediario, ante la Bolsa de Valores o ante la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, no existen requisitos de procedibilidad u obligación de presentar la queja en un orden predeterminado, por lo que usted puede acudir a cualquiera de estas entidades para resolver su queja.

Recuerde que la SIBOIF es una autoridad creada para preservar el orden y el correcto funcionamiento de los mercados financieros.

Entre otras cosas, la SIBOIF vela porque los intermediarios (en el caso del mercado de valores) ofrezcan y garanticen al inversionista un servicio con calidad. De la misma forma, la entidad imparte instrucciones, vigila y sanciona a los



Superintendencia de Bancos y de Otras
Instituciones Financieras de Nicaragua

intermediarios para que cumplan sus obligaciones y protejan los derechos del inversionista.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras se encarga de atender y evaluar las quejas que, como cliente, potencial cliente o usuario, presente contra alguna de las entidades vigiladas.

¿Cuándo acudir ante la SFC?

- ✓ Cuando crea que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- ✓ Cuando considere que la entidad está desconociendo una norma legal o una instrucción de la propia SIBOIF.

¿Cuándo la SFC NO podrá atender su queja?

- ✓ Cuando su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada.

- ✓ Cuando se trate de algún asunto de tipo civil, laboral o penal.

Punto de Contacto

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, se encuentra ubicada en el Kilómetro 7 de



carretera Sur, en la ciudad de Managua, Nicaragua; en donde puede acudir en los casos que amerite a través de la Dirección Atención a usuarios o bien por medio del sitio web

www.superintendencia.gob.ni.



*Superintendencia de Bancos y de otras
Instituciones Financieras de Nicaragua*