

GUÍA ORIENTADORA PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS ANTE LA SUGEVAL

I.- Propósito: Dar elementos orientadores a inversionistas y clientes de las entidades que operan en el mercado de valores, así como al público en general, cuando acudan ante la Superintendencia General de Valores a interponer las denuncias que estimen necesarias y oportunas contra dichas entidades con motivo de una posible infracción a la normativa legal o reglamentaria vigente en materia de valores.

II.- Aspectos generales sobre la potestad de supervisión de la Superintendencia General de Valores: De conformidad con la potestad de supervisión y fiscalización conferida a esta Superintendencia por la Ley Reguladora del Mercado de Valores, se pueden plantear denuncias contra las entidades reguladas y las compañías que operan en el mercado de valores, así como en contra de los colaboradores que actúen en su representación, cuando el inversionista o un tercero interesado sufra o advierta una conducta u omisión que pueda resultar contraria a los deberes u obligaciones que establece tanto la Ley como los reglamentos emitidos y vigentes en materia de valores. En tal sentido, se debe tener presente que la denuncia recibida y admitida para investigación, que genere la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, y en cuyo caso se acredite la comisión de la infracción contra la normativa vigente, tendrá efectos sancionatorios contra dichas entidades, sea la imposición de multas, la suspensión de operaciones, etc., entre otros.

Es decir, la Superintendencia no ostenta potestad legal para ordenar la devolución o el reconocimiento de sumas de dinero, valores o cualquier otro tipo de efectos patrimoniales. Así las cosas, de existir pretensiones de carácter pecuniario o patrimonial, éstas deberán ser tramitadas en la vía jurisdiccional correspondiente.

Por su parte, en caso de identificar y pretender denunciar conductas, actuaciones u omisiones que pudieren tipificar la comisión de algún delito de índole comercial, financiero o bursátil, la Superintendencia General de Valores no ostenta potestades legales para conocer o resolver sobre tales asuntos, por lo que recomienda dar conocimiento a la mayor brevedad a las autoridades jurisdiccionales competentes, sea el Ministerio Público u otro despacho judicial según corresponda.

Por último, en caso de conocer el denunciante si la entidad denunciada forma parte de un grupo financiero inscrito o regulado por esta Superintendencia, considere si los hechos, las conductas, los instrumentos financieros o valores y los funcionarios a cargo de la entidad, entre otros, comparten algún vínculo o tienen relación directa para el caso concreto con alguna de las otras entidades del grupo. En caso afirmativo, no omita indicar con amplio detalle las relaciones o vínculos existentes por parte de dichas entidades, o entre éstas y otras terceras entidades o compañías, con la situación que usted denuncia.

III.- Presentación de denuncias: Para mayor claridad, se orienta en cuanto a las tres formas dispuestas para presentar una denuncia ante la Superintendencia General de Valores, a fin de que se opte en el caso concreto por la vía idónea en los términos más adecuados y oportunos para su ingreso y su respectiva tramitación.

A.- Formulario de denuncias en el sitio web [www.sugeval.fi.cr].

- El formulario descargable, es el mecanismo idóneo para la interposición de las denuncias, toda vez que permite completar la información básica y necesaria para valorar preliminarmente los hechos y la admisibilidad del caso. Una vez que llena la información solicitada debe enviarlo al correo oficial institucional (correo@sugeval.fi.cr)
- El formulario orienta respecto de la información clave que habría de ser aportada para los fines de la investigación preliminar.
- Permite aportar información adicional de vital importancia para la tramitación de la investigación preliminar de los hechos por parte de las áreas técnicas de SUGEVAL.
- Constituye un canal seguro y directo para la presentación de la denuncia, pudiendo el interesado solicitar que se le garantice confidencialidad a lo denunciado.
- En caso de no contar inicialmente con toda la información, el denunciante podrá aportar o aclarar la información posteriormente, ya sea por iniciativa propia o a petición del área de supervisión a cargo de la investigación de los hechos. En tal caso, podrá eventualmente aportar la nueva información recopilada, enviándola al correo oficial institucional con la referencia de su caso para su atención.

B.- Correo electrónico: correo@sugeval.fi.cr

- Es también la vía oficial para recibir las denuncias y dar el trámite directo para su atención a las áreas institucionales correspondientes.
- Se recomienda que el denunciante sea específico y detallado en los hechos, las conductas o las omisiones sobre los cuales versa su denuncia, con la intención de brindar inicialmente la mayor cantidad de información posible y con ello orientar su atención de manera eficiente.
- En lo posible que conozca los valores, instrumentos financieros u operaciones relacionadas con su denuncia, indique con el mayor detalle su identificación. Lo mismo respecto de los servicios financieros y de intermediación pactados con la entidad objeto de la denuncia.

- Resulta útil y necesario que se aporte el detalle de algunos documentos tales como estados de cuenta, boletas de operación, instrucciones, minutas de reunión, contratos de servicio, correos electrónicos, información contable, publicidad, entre otros. Asimismo, la indicación del personal o funcionarios de la entidad denunciada que le atendió, idealmente con la mención de números telefónicos o los correos electrónicos que utilizan.
- Si la denuncia versa sobre hechos vinculados con una tercera persona, sea física o jurídica, valore si puede aportar la documentación legal necesaria para acreditar la legitimación con que actuar en su nombre; en el caso de personas jurídicas podrá aportar la personería o autorización correspondiente, y tratándose de personas físicas el poder, la autorización u otro documento cuando se trate de cuentas de inversión de familiares u otros titulares vinculados.
- En caso de duda sobre cualquier información adicional que estime conveniente aportar, sírvase consultar el *Formulario de denuncias* del sitio web, o bien canalice de previo su consulta a la central telefónica institucional: (506) 2243-4700.

C.- Denuncia presencial.

- Se presenta la denuncia en las instalaciones de la SUGEVAL en el sexto piso del edificio ODM-BCCR sita en avenida 13 y 17, calle 3a, Barrio Tournón, frente al edificio principal del Ministerio de Trabajo.
- Si el documento de la denuncia lo presenta el propio interesado en el área de recepción no se requiere de la autenticación de su firma; bastará con exhibir la cédula de identidad vigente al funcionario que le atienda, para que éste lo verifique e indique la razón correspondiente.
- Procure presentar un único documento completo, amplio y detallado sobre los hechos, conductas u omisiones que denuncia. Resulta útil y necesario que se aporte el detalle de algunos documentos tales como estados de cuenta, boletas de operación, instrucciones, minutas de reunión, contratos de servicio, correos electrónicos, información contable, publicidad, entre otros.
- En la medida posible, es importante señalar con claridad el período en que se presentaron los hechos, los funcionarios, y las áreas o departamentos involucrados de la entidad. Identifique el Agente de Bolsa, asesor o funcionario administrativo de la entidad que le atendía; en caso de haber sido atendido por más de un funcionario, vincule cada funcionario de manera temporal con los hechos que denuncia.
- En casos de extraordinaria complejidad o particularidad, podría recibir orientación por parte de los funcionarios de las Áreas técnicas o de Asesoría jurídica, a fin de

encausar la presentación idónea y más eficaz de la información y la documentación que posea sobre el caso por denunciar.

- No olvide señalar un medio, preferiblemente un correo electrónico o bien número de fax o telefónico, para recibir notificaciones sobre la tramitación de su denuncia y/o eventualmente ser localizado para los fines propios de la investigación.

IV.- Redes sociales.

El uso de redes sociales (Facebook, WhatsApp e Instagram) por parte de la SUGEVAL es primordialmente para comunicar información hacia el público inversionista y el mercado de valores; en el caso de WhatsApp puede servir además para canalizar u orientar sobre consultas breves y sencillas, no siendo un medio a disposición para la recepción de denuncias contra entidades financieras.

A través del WhatsApp institucional el interesado podrá ser remitido al área o departamento correspondiente para la atención de una consulta orientativa, pero no se empleará esta vía para la emisión de criterios o respuestas oficiales.

El funcionario a cargo orientará al interesado sobre la facilidad y el uso apropiado de las redes sociales institucionales, y evitará que por esta vía se presenten consultas formales o denuncias.

En caso de recibir la SUGEVAL por este medio la presentación de una consulta formal o bien una denuncia, el funcionario a cargo de las redes sociales la remitirá por la vía oficial interna que corresponda para su atención institucional; asimismo le indicará al interesado la vía idónea para el seguimiento de su trámite, ampliación, aclaración o cualquier otra gestión vinculada con éste.