

**Guía para presentar una denuncia ante la SUGEVAL**

El principal objetivo de la Superintendencia General de Valores (Sugeval) es proteger a los inversionistas.

Para ello debe velar por la transparencia del mercado de valores, la formación correcta de los precios y la difusión de la información necesaria para que se alcancen estos objetivos.

Para protegerlo a usted como inversionista, la Ley Reguladora del Mercado de Valores establece una serie de reglas y medidas que deben cumplir tanto las entidades participantes del mercado como sus representantes. La normativa emitida por la Superintendencia y por la Bolsa Nacional de Valores también contiene regulaciones para resguardar sus intereses.

Cuando usted sienta lesionados sus derechos o intereses como inversionista, puede presentar una queja ante la Sugeval. También lo puede hacer si tiene conocimiento de cualquier tipo de irregularidad en el mercado de valores, aunque no le afecte directamente.

Esta guía, que pertenece a una serie de apoyo al inversionista, le explica de manera resumida cuál es el procedimiento para presentar una denuncia ante la Superintendencia.

**EN CUÁLES CASOS PUEDE PRESENTAR UNA DENUNCIA**

Al invertir su dinero a través del mercado de valores, es normal que sus inversiones estén expuestas a diversos riesgos de mercado: usted puede obtener ganancias, pero también pérdidas, según lo que ocurra con la evolución general del mercado o de la empresa en que usted ha invertido.

Los funcionarios de los puestos de bolsa y de las sociedades administradoras de fondos de inversión tienen el deber de ayudarle a tomar su decisión, ofreciéndole información y consejos; y tienen la obligación de ejecutar las decisiones de inversión que usted ha tomado de la manera más ventajosa posible para usted.

Usted puede poner una denuncia en la Sugeval si considera que esos representantes no han cumplido con sus deberes y obligaciones, y que a raíz de ello sienta lesionados sus intereses como inversionista. También puede hacerlo si tiene indicios de irregularidades en el mercado de valores o entre sus participantes. Lo primero que hará la Sugeval es verificar si el motivo o razón de su denuncia constituye una violación a la Ley Reguladora del Mercado de Valores o a los reglamentos dictados por la Sugeval y la Bolsa Nacional de Valores. Sólo si constituye una violación al marco jurídico, la Superintendencia podrá darle curso a su denuncia.

La Sugeval dará curso a su queja si hay indicios razonables de que el puesto o la sociedad administradora han violado la normativa vigente. De lo contrario, su denuncia será desestimada y se le explicarán las razones

Para que se dé una idea, se exponen a continuación algunos ejemplos de posibles situaciones en las que se atentaría contra sus derechos como inversionista:

* Si usted percibe que el puesto de bolsa o la sociedad administradora de fondos lo ha inducido a realizar un determinado negocio sin advertirle claramente los riesgos que ese negocio entrañaba.
* Si usted percibe que en una determinada operación el puesto de bolsa no ha antepuesto los intereses suyos como cliente a los del puesto de bolsa o a los del grupo financiero al que su puesto pertenece.
* Si la información que el puesto de bolsa o la sociedad le brinda es confusa o ambigua y ello lo induce a tomar una decisión de inversión equivocada.
* Si usted siente que el puesto de bolsa no se ha preocupado lo suficiente por realizar las operaciones que usted le ha ordenado en las condiciones más favorables posibles para usted.
* Si el puesto de bolsa no realizó la operación para la cual usted lo había autorizado, sino que realizó una distinta.
* Si usted cree que el puesto de bolsa disponía de información ignorada por usted y que se aprovechó de su desconocimiento.

Recuerde que usted es el responsable último de su decisión de inversión, y que el puesto de bolsa y la sociedad de fondos no están ahí para tomarla por usted sino para ayudarle a tomarla.

**CONTRA QUIÉNES PUEDE INTERPONER LA QUEJA**

La denuncia puede presentarse contra:

* Empresas emisoras
* Puestos de bolsa
* Sociedad administradora de fondos de inversión
* Representantes de puestos de bolsa (agentes corredores)
* Representantes de sociedades de fondos de inversión
* Bolsa Nacional de Valores
* Central de Valores
* Calificadoras de Riesgo

**COMO PUEDE PLANTEAR SU DENUNCIA**

Usted puede utilizar diferentes vías para presentar su denuncia ante la Sugeval. Lo puede hacer personalmente (previa cita al tel. 2243-4700), por fax o por correo electrónico a la cuenta: [denuncia@sugeval.fi.cr](mailto:denuncia@sugeval.fi.cr).

En caso de que deba presentar pruebas físicas o de gran tamaño puede presentarlas en nuestras oficinas en el horario establecido para la recepción de documentos que es:

**Martes de 9:00 a.m. a 12 m.d.  
Edificio ODM - Banco Central de Costa Rica**   
Avenida 13 y 17, calle 3a,   
Barrio Tournón,  San José.  
Entrada frente a las oficinas principales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

[Google Maps](https://goo.gl/maps/aoWLXTxaAm5ycczb6)

Su denuncia, si usted nos lo solicita, puede ser confidencial.

Para efectos de una correcta investigación, es importante que la Sugeval tenga la posibilidad de localizar al denunciante para que aclare los hechos o para que aporte prueba