

# Guía Paso A Paso Para Presentar Un Reclamo

OCASI

# ACERCA DE LA COMISION DE VALORES DE ONTARIO

La Comisión de Valores de Ontario (**Ontario Securities Commission, OSC**) regula la industria bursátil de Ontario.

Administramos y exigimos el cumplimiento de la Ley de Títulos Valores y la Ley de Futuros sobre activos físicos (**Commodity Futures Act**).

Nuestros objetivos son:

- Promover mercados de capitales justos y eficientes.
- Proporcionar protección para inversores contra prácticas injustas, deshonestas y fraudulentas
- Resguardar la confianza pública en la integridad de dichos mercados

Algunas veces, los inversores creen que esto significa que recuperarán el dinero invertido cuando sufren una pérdida. Otros llaman para conseguir asesoramiento de inversiones. A continuación, nos dedicaremos a aclarar algunos conceptos erróneos.

No podemos:

- Asesorar sobre inversiones.
- Deshacer una transacción.
- Desempeñarnos como su asesor jurídico.
- Devolverle su dinero.

Podemos:

- Responder sus preguntas sobre productos y servicios de inversiones.
- Investigar reclamos o
- Informarle si su asesor o su firma de inversiones están registrados en Ontario.

Asimismo, ofrecemos una amplia gama de recursos educativos para inversores, disponibles en nuestra página web, por teléfono y en nuestras oficinas. Si tiene un reclamo, o cree tenerlo, esta guía lo ayudará a prepararlo. Esperamos que pueda conocer el proceso de reclamo y pueda actuar a favor de su protección.

## PALABRAS CLAVES QUE USAREMOS EN ESTA GUÍA

**Arbitraje o mediación:** Es un proceso legal alternativo y más económico que la corte civil; en este proceso legal, se acuerda aceptar la decisión del mediador en un conflicto como definitiva. En Ontario, los clientes de firmas que son miembros de la Asociación de Agentes de Inversión (Investment Dealers Association, IDA ) cuentan con servicios de arbitraje.

**Gerente de sucursal:** se refiere a la persona que supervisa a los asesores que trabajan en una sucursal de una firma de inversiones. Un gerente de sucursal puede resolver la mayoría de los reclamos de los clientes. Es aconsejable que le escriba al gerente de sucursal si tiene un problema que no pueda resolver directamente con su asesor.

**Administración de valores de Canadá (Canadian Securities Administrators, CSA):** Es una asociación de organismos reguladores de valores de las diez provincias y de los tres territorios. Los organismos reguladores comparten un mandato común con relación a la protección de inversores. Las autoridades de valores supervisan las bolsas de valores de Canadá, las organizaciones auto-reguladas y los profesionales de esta industria como por ejemplo: los agentes de fondos mutuos o los asesores financieros.

**La Corte Civil:** Es una corte que resuelve casos más complejos donde hay en cuestión sumas importantes de dinero por daños y perjuicios e indemnización. Si lleva su caso a la corte civil, deberá contratar a un abogado.

**Oficial de Cumplimiento:** se refiere a la persona que una firma contrata para asegurarse que los empleados cumplan con las normas de la industria bursátil. Si el gerente de la sucursal no puede resolver su problema, escríbale al oficial de cumplimiento.

**Asociación de agentes de inversión (Investment Dealers Association, IDA):** es una asociación de la industria y una Organización auto-regulada (Self-Regulatory Organization, SRO) que debe responder ante la OSC.

Fija y exige el cumplimiento de los reglamentos y las normas de conducta profesional para las 190 firmas miembros. La IDA se fundó en 1916 y fue reconocida como SRO en 1995.

**Asociación de Agentes de Fondos Mutuos de Inversión (Mutual Fund Dealers Association, MFDA):** es una asociación de la industria y una organización auto-regulada (SRO) que responde ante la OSC. Fija y exige el cumplimiento de los Reglamentos, Estatutos y Normas para sus miembros. La MFDA fue incorporada en 1998 y reconocida como una SRO en 2001.

**Ombudsman para Servicios bancarios e inversiones:** Es un servicio de resolución de conflictos alternativo, patrocinado por la industria que se estableció en el año 2002. En los casos en que la firma no haya podido resolver un conflicto, el Ombudsman examinará el reclamo, dicho reclamo puede provenir de clientes bancarios, miembros de la IDA, miembros de la MFDA, las firmas miembros del Instituto de Fondos de inversión de Canadá y de la mayoría de las sociedades fiduciarias y crediticias reguladas a nivel federal. Las inspecciones realizadas por Ombudsman son imparciales y justas y se basan en las mejores prácticas de la industria.

**Organización auto-regulada (Self-Regulatory Organization, SRO):** es una asociación de la industria subordinada al organismo regulador de valores que cuenta con facultades para regular a sus miembros y para investigar los reclamos presentados por los inversores. Conforme a la Ley de Valores de Ontario, La OSC puede reconocer y admitir una SRO si considera que es de interés y beneficio público. De esta forma, la SRO podrá regular las normas de conducta y práctica profesional de sus miembros y de sus representantes de acuerdo a sus estatutos, reglamentos y normas generales.

**Corte con competencia en asuntos de menor cuantía (Small claims court):** Es la corte que resuelve demandas de menor cuantía por indemnización y daños y perjuicios. Si desea obtener indemnización de su firma por un valor menor a \$10.000, Puede presentar su caso ante esta corte. No necesita ser representado por un abogado en la corte con competencia en asuntos de menor cuantía.

# ¿QUÉ TEMAS TRATAREMOS EN ESTA GUÍA?

## **¿Tengo un reclamo?..... 4**

Cuáles son los problemas más comunes

## **¿Qué puedo hacer si tengo un problema? ..... 4**

Las tres opciones principales a las que puede acceder, una vez que sabe qué quiere lograr

## **Resolución de problemas con la firma. ....5**

Con quién necesitará hablar para que su problema sea tratado con prontitud

## **Recomendaciones para un reclamo eficaz.....7**

Cómo escribir una carta de reclamo que explique su caso claramente

## **Comunicándose con el organismo regulador .....9**

Quién es el organismo regulador y qué pueden y que no pueden hacer por usted.

## **Cómo presentar un reclamo con nosotros ..... 10**

Recomendaciones para completar el formulario de reclamos de la OSC.

## **Otras opciones..... 14**

Tomar la decisión de ir a la corte con competencia en asuntos de menor cuantía, a mediación o a la corte civil.

## **Como evitar problemas .....15**

Haga preguntas, esté atento y lea la letra pequeña.

## **Otros Recursos ..... 16**

Información de recursos para inversores independientes y teléfonos útiles

## ¿TENGO UN RECLAMO?

Nuestras inversiones pueden no resultar como esperábamos.

Los valores fluctúan y pueden llevarlo a perder dinero. Lo que no es necesariamente culpa de nadie. Es simplemente la realidad del mercado de las inversiones y es su responsabilidad y la responsabilidad de su asesor asegurarse que la opción de inversión tomada sea la adecuada para su tolerancia al riesgo y sus circunstancias personales.

Sin embargo, como ocurre en cualquier tipo de servicio, también en la industria de las inversiones pueden ocurrir errores. Estos van desde los errores más insignificantes hasta las adversidades más graves. En la mayoría de los casos, la firma que lleva sus inversiones tratará de solucionar dichos problemas rápidamente. En otros casos, será más difícil resolverlo o es posible que la firma cuestione la existencia de dicho error.

Si se encuentra implicado en alguna de estas situaciones, deseará solucionarla lo antes posible. Esta guía le explicará como hacerlo.

### GANANCIA INOPORTUNA

Una pareja mayor, el señor y la señora s. Cada uno de ellos depositó una suma importante de dinero para que su asesor financiero la colocara en inversiones de renta fija, de primera línea. El asesor invirtió el dinero de cada cuenta en diversos valores. El señor s. Obtuvo una ganancia de \$30.000 Mientras que la señora s. Perdió \$1.000.

#### ¿Qué ocurrió?

La señora s. Presentó un reclamo a la firma y solicitó indemnización por su pérdida. Aunque la pareja obtuvo una ganancia de \$29.000 En total, la firma despidió al asesor e indemnizó a la señora s.

#### ¿Por qué?

La firma descubrió que las recomendaciones del asesor no eran adecuadas para la pareja. Al hacerlo, este asesor había ignorado el principio más importante que todo asesor debe respetar: recomendar inversiones únicamente que sean apropiadas para sus clientes.

En ocasiones, puede llegar a perder dinero al invertir debido a que la persona o la firma con la que trata ha actuado indebidamente. Por ejemplo:

- Si el asesor recomienda una inversión que no es adecuada para el cliente.
- Si el asesor realiza una inversión sin primero obtener la aprobación del cliente.
- Si el asesor genera demasiadas comisiones por impulsar al cliente a vender y comprar inversiones con frecuencia sin ningún motivo sensato.

## ¿QUÉ PUEDO HACER SI TENGO UN PROBLEMA?

### Decida qué es lo que desea lograr.

Tal vez esté buscando una explicación, la corrección de un error, disculpas o indemnización por dinero que ha perdido. En los casos más graves, tal vez tema que alguien haya actuado ilegalmente.

Una vez que comienza el proceso de reclamo, es imprescindible que documente todos los pasos que toma hacia la resolución del problema incluso las conversaciones telefónicas, los e-mails y faxes. Lleve un registro de la hora y el día de las llamadas telefónicas, con quién habló y de qué habló. Comuníquese por escrito en la mayoría de los casos, y guarde copias de toda correspondencia.

En primer lugar, exponga su inquietud a la persona con la que trata en la firma. La mayoría de los problemas se solucionan rápidamente al contactar a la persona que le vendió el producto o le proporcionó

el servicio. Ya que conoce su cuenta y podrá clarificar todo malentendido.

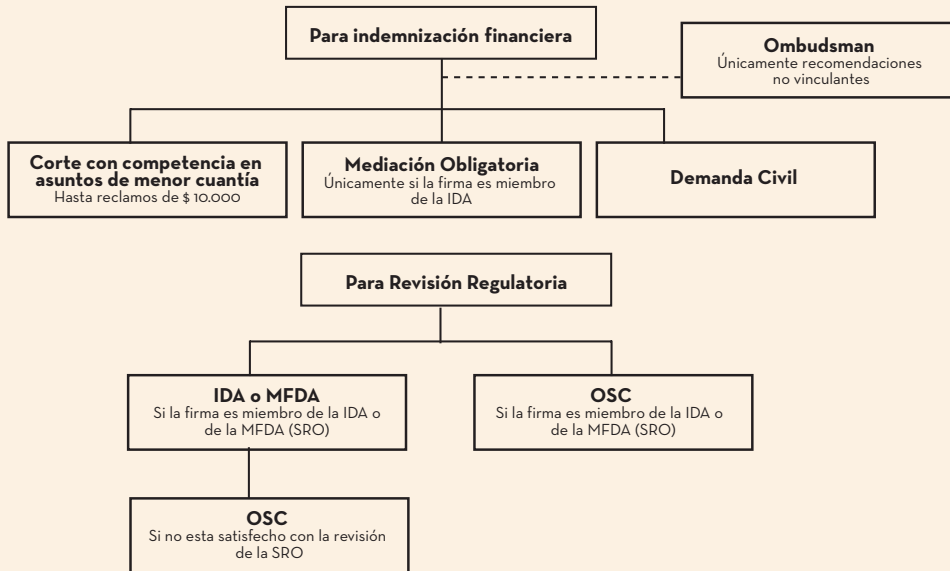
Sin embargo, en algunos casos no será suficiente. Y tendrá diversas opciones. Durante el proceso de resolución, se puede comunicar con el Centro de Atención al Cliente para hablar acerca de las alternativas.

- La primera opción es presentar su inquietud a las autoridades superiores dentro del mismo proceso de reclamo de la firma. En este caso, es posible que deba hablar con distintas personas dentro de la firma.
- En los casos de reclamos por servicio deficiente, trataremos de ayudarlo a resolver el problema con la firma. Sin embargo, si desea que la firma le devuelva su dinero, deberá iniciar una acción legal.

### Proceso de resolución de problemas

1. Comuníquese con su representante o con el gerente de la sucursal y exponga su inquietud-. ¿Pudo resolver el problema? Si la respuesta es no, proceda al siguiente paso.
2. Comuníquese por escrito con el oficial de cumplimiento de la firma y espere tiempo suficiente para que se realice un análisis completo. ¿Pudo resolver el problema? Si la respuesta es no, entonces debería considerar las siguientes opciones:

3.



4. Si el problema continua sin resolución, las probabilidades de que pueda hacer algo al respecto son nulas.

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON LA FIRMA

Solicite los detalles del proceso de reclamo de la firma.

En primer lugar, es recomendable consultar en la firma que lleva su cuenta. Ya que cuentan con todos los registros de lo ocurrido y son quienes tienen mejor conocimiento de su problema para poder encontrar una solución.

## PASO 1.

Comuníquese con la persona que administra su cuenta. Si se trata de una firma de corretaje on-line o de bajas comisiones, llame al departamento de atención al cliente.

- Exponga su problema con claridad. Tenga a su alcance todos los números de referencia que pueda necesitar, como por ejemplo su número de cuenta y los números de transacciones.
- Tome notas de su conversación: el nombre de la persona con la que habló y la hora de la llamada. Es probable que necesite utilizar esta información si decide iniciar una acción legal o presentar un reclamo formal en la empresa y ante el organismo regulador.
- La persona con la que hable, tal vez, reconozca inmediatamente que está presentando un reclamo válido o tal vez le aclarare algún malentendido. Si la firma acepta que debe solucionar un problema, escriba una carta dirigida a la persona con la que habló en confirmación de la conversación entablada. Envíe una copia de dicha carta al gerente de sucursal de la firma.

## PASO 2.

Si el problema continua sin resolución, podrá, entonces, enviar una carta de reclamo al oficial de cumplimiento de la firma. La sede principal de la firma le podrá proporcionar la dirección postal de esta persona. Si necesita ayuda para obtener esta información, puede llamar al Centro de Atención al Cliente de la OSC.

- Las cartas que presente al Departamento de Cumplimiento deberán destacar sus inquietudes e incluir copias de todo documento o declaración que sustenten su posición. La carta deberá ser objetiva y escrita en estilo comercial, consulte la carta de reclamo en la página 11.
- La firma deberá, en breve, acusar recibo de la carta. El tiempo necesario para analizar su caso dependerá de la cantidad de trabajo del Oficial de Cumplimiento y la complejidad de su caso. Si bien la mayoría de las firmas estiman el tiempo necesario para obtener una resolución, las estimaciones variarán de acuerdo a los hallazgos del Oficial.

Guarde las notas de todas las conversaciones.

## PASO 3.

Si la firma realiza su evaluación y no está satisfecho con los resultados obtenidos, podrá elegir una de las siguientes opciones, de acuerdo al resultado que desea obtener.

Si desea obtener indemnización financiera, puede llevar su reclamo a la **Corte** con competencia en asuntos de menor cuantía mediante una **Mediación Obligatoria** o llevar su reclamo a la **Corte Civil** o a través del **Ombudsman para los casos de Servicios Bancarios** e inversiones como se explica en la página 18.

Si le preocupa que la conducta profesional del asesor o de la firma haya quebrantado la Ley que regula los Títulos Valores o alguna ley, reglamento o estatuto de una SRO, podrá presentar, ante el organismo regulador pertinente, un reclamo para que se realice una Evaluación de Regulación y se apliquen posibles procedimientos disciplinarios.

- Si la firma es miembro de la IDA o de la MFDA, podrá presentarles el reclamo directamente a estas organizaciones. Ambas cuentan con un proceso para evaluar reclamos, asimismo pueden iniciar una medida de ejecución en el caso de que esté justificada. Contáctese con estas organizaciones para confirmar si su asesor o agente es miembro.

- Si no está conforme con el resultado de la evaluación de la SRO obtenido, podrá entonces solicitarle a la SRO que analice cómo se realizó la evaluación de su caso.

## RECOMENDACIONES PARA UN RECLAMO EFICAZ

Por lo general, es mejor explicar el problema por escrito.

Cuando se comunica con la firma para expresar un problema por primera vez, lo puede hacer por teléfono. Pero recuerde de tomar notas de la conversación, el nombre de la persona con la que habló y la fecha y hora de la llamada. Esto forma parte del registro de su reclamo y debería guardarlo en un lugar seguro.

Aunque pueda solucionar el problema con una simple llamada, después de la llamada debería enviar una carta en confirmación de lo acordado por teléfono. Envíe una copia de la carta al gerente de la sucursal.

Si la llamada inicial no es suficiente, deberá expresar su inquietud por escrito. La carta debería explicar la cuestión claramente y qué es lo que espera que la firma haga al respecto. Siempre guarde una copia de cada carta para su propio archivo.

- Lo mejor es escribir en tinta negra o preparar la carta en computadora. De esta forma se podrán hacer fotocopias de mejor calidad.
- Escriba “Reclamo” en la parte superior de la carta para que la persona que la recibirá sepa de inmediato de qué se trata.
- Incluya los números de cuenta, detalles de productos o números de transacción en cuestión.
- Escriba la carta usando un estilo formal y directo.
- Explique el problema en el orden que ocurrieron los hechos.
- Adjunte copias de todo tipo de documentación relevante, como por ejemplo: estados de cuenta, confirmaciones de operaciones y toda carta que haya escrito o recibido con relación a este tema. **Nunca** envíe los originales de sus documentos para evitar que se pierdan.

Hemos incluido una carta muestra dirigida a una firma en la siguiente página.

### OPERACIÓN DEMORADA

La Sra. J Solicitó La Compra De 100 Acciones De La Empresa Xyz A Travez De La Firma De Corretaje On-line De Su Banco. Cuando Hizo La Solicitud, Las Acciones Estaban Cotizadas A \$20 Cada Acción. La Solicitud De La Sra. J Se Procesó 10 Minutos Más Tarde Cuando Las Acciones Habían Subido A \$26 Cada Acción. El Costo De Las 100 Acciones Resultó \$600 Más De Lo Que La Sra J Estaba Dispuesta A Pagar.

#### ¿Qué Ocurrió?

La Sra. J Presentó Un Reclamo Argumentando Que La Demora De La Firma En El Procesamiento De Su Solicitud Fue El Motivo Del Gasto Adicional. Solicitó Entonces, Que El Gerente De La Sucursal De La Firma Le Reintegrara La Diferencia De \$600. El Gerente De La Sucursal No Aceptó Y La Sra. J Presentó Una Apelación Ante El Ombudsman Del Banco. El Ombudsman, También, Rechazó Su Solicitud.

#### ¿Por Qué?

Tanto El Gerente De La Sucursal Como El Ombudsman Señalaron Que En El Acuerdo De La Cuenta Que Firmó La Sra. J Cuando Abrió Su Cuenta, Estipulaba Que La Firma No Se Haría Responsable Por Demoras En Las Operaciones Realizadas. Asimismo, Reconocieron Que La Sra. J Podría Haber Fijado Un Límite En El Precio Que Estaba Dispuesta A Pagar Por Las Acciones.

## Carta tipo de reclamo dirigida a una firma

123 Any road  
Toronto, on  
MOM 1M1

30 De junio, 2000

Mr. B. Baker  
Branch Manager (Gerente de Sucursal)  
AAA Securities Co.  
456 Any Street  
Toronto  
MOM 1M1

Estimado Sr. Baker:

Asunto: RECLAMO- RRSP de Débito Automático # AAA 1234567

Por la presente me dirijo a usted tras la conversación telefónica que mantuve con su representante, la Sra. A. Lechance, el 28 de junio de 2000. En dicha conversación solicité detalles en relación con un débito de \$125 de mi cuenta RRSP de débito automático el 7 de mayo de 2000. La Sra. Lechance me informó que la suma debitada correspondía al cargo anual de su firma por la cuenta RRSP de débito automático y que no podía deshacer la operación.

Como le expliqué a la Sra. Lechance, mis instrucciones a la empresa cuando abrí la cuenta fueron que yo no quería que dicha suma se debitara de la cuenta RRSP de débito automático sino que prefería que este monto se debitara de mi cuenta de efectivo. Adjunto a esta carta, encontrará una copia del acuerdo de cuenta del 2 de febrero de 2000 que confirma mis instrucciones.

Le ruego encarecidamente que deshaga el débito de \$125 realizado en mi cuenta RRSP de débito automático y que dicho monto se debite de mi cuenta de efectivo.

Quedo a la espera de sus noticias.

Lo saluda atentamente

Emma Lee

# COMUNICÁNDOSE CON EL ORGANISMO REGULADOR

Nuestro rol es administrar y exigir el cumplimiento de las leyes que regulan los títulos valores en Ontario.

Si no puede resolver su problema con la firma, comuníquese con nuestro Centro de Asistencia al Cliente. Lo ayudaremos en lo posible o le recomendaremos qué medidas tomar.

En los casos que existan pruebas de que la Ley de títulos valores haya sido quebrantada, realizaremos una investigación.

Si cree que una persona ha actuado de manera deshonesto y no puede solucionar el problema con la firma, debería preparar y enviarnos un reclamo formal por escrito. En la página 14, explicaremos qué información debe incluir en dicho reclamo.

Si la firma en cuestión es miembro de la **IDA**, envíe su reclamo directamente a IDA's Central Complaint Bureau (la Oficina de Reclamos Central de la IDA) Suite 1600, 121 King Street West, Toronto, ON M5H 3T9 o por fax al 416-364-0753.

Si la firma en cuestión es miembro de la **MFDA**, envíe el reclamo directamente a Complaints Department, Enforcement Branch, Mutual Fund Dealers Association of Canada (Departamento de Reclamos, División de Cumplimiento, Asociación de Agentes de Fondos de Inversión de Canadá) Suite 1600, 121 King Street West, Toronto, ON M5H 3T9 o por fax al 416-943-1218.

Si su reclamo es en relación a un asunto de operación y la compañía en cuestión está inscrita en la Bolsa de Valores de Toronto (TSX), o en la Bolsa Junior, "Venture Exchange"(TSX VE), podrá enviar su reclamo a Corporate Compliance Officer, Market Surveillance, Market Regulation Services Inc. (Oficial de Cumplimiento de las sociedades, Inspección de Mercados, Servicios de Regulación de Mercados Inc.), 145 King Street West, Suite 900, Toronto, ON M5H 1J8

Los casos en los que deberá presentar un reclamo ante la TSX son: cuando una compañía cotizada en la TSX no cumple con los requisitos de divulgación de información o ante un mal desempeño de las operaciones bursátiles o ante posibles violaciones de las leyes que regulan las operaciones bursátiles por parte de algún participante del mercado.

Como organizaciones auto-reguladas (SROs), la IDA, la MFDA y la TSX regulan las normas de desempeño y de conducta profesional de sus miembros de acuerdo a sus estatutos, normas, regulaciones y reglas generales.

Sin embargo, nuestro rol es supervisar el trabajo de dichas organizaciones. Puede enviarnos una copia de todo reclamo que haya presentado en la IDA, MFDA o en la TSX.

Si no está seguro si una firma es miembro de la IDA, MFDA o de la TSX, también puede presentar un reclamo en nuestras oficinas. Le informaremos, si le enviaremos su reclamo a la IDA, MFDA o TSX para que lo analicen.

En caso de que su reclamo sea contra una firma que no es miembro de una SRO, podrá enviar su reclamo directamente a la OSC. Por favor, tenga en cuenta que tanto la OSC como las SROs no pueden deshacer transacciones ni pueden ordenar una indemnización financiera.

## Cómo manejamos su reclamo-

Cuando recibimos su reclamo, se lo asignamos a uno de nuestros Oficiales de Investigación. Como parte de la investigación que realizaremos, este oficial de investigación lo contactará (dentro de los cinco días hábiles) En ese momento, le informaremos cuándo finalizaremos la evaluación de su caso.

Cuánto más complejo sea el caso, más tiempo requerirá. Es probable que necesitemos más tiempo para obtener información tanto de usted como de la firma.

Mientras realizamos nuestra investigación, no podremos brindarle ningún tipo de información sobre el estado de su reclamo. Debemos realizar nuestra investigación de manera confidencial para que no se vea comprometida.

Una vez que terminamos nuestro análisis, le enviaremos una carta para comunicarle nuestra resolución.

Si encontramos pruebas suficientes para demostrar que existió una violación de las leyes de títulos valores, podremos enviar su caso al departamento de Evaluación de Casos de la División de Cumplimiento para que se realice una investigación más amplia.

## COMO PRESENTAR UN RECLAMO ANTE NOSOTROS

Cuéntenos su historia, exactamente como ocurrió.

Debería preparar su reclamo por escrito y enviarlo por correo a nuestras oficinas a la dirección que encontrará en la parte interna de la tapa de adelante de esta guía. A continuación le daremos algunas recomendaciones para poder reunir la información necesaria para su reclamo. También podrá bajar un formulario de reclamo de nuestra página web.

- Antes de comenzar a escribir su reclamo, enumere los temas que quiere mencionar. Para cada punto, trate de responder las siguientes preguntas: QUÉ ocurrió; CUÁNDO, QUIÉN estuvo implicado. Haga una lista por separado con toda la documentación que posea para sustentar su reclamo y también incluya los testigos.
- Concéntrese en los hechos y evite realizar ningún tipo de comentario subjetivo. Aunque se sienta frustrado porque su reclamo no ha sido solucionado todavía, no exagere los hechos.
- Escriba su reclamo en computadora o a máquina o escríbalo en letra imprenta con tinta negra. De esta forma será más fácil leer la fotocopia.
- Asegúrese de incluir la siguiente información: su nombre, domicilio y números de teléfono, el nombre de la firma en cuestión, las personas con las que trató y sus números de cuenta en la compañía.
- Describa lo que sucedió en el orden que ocurrieron los hechos. Incluya en orden las fechas de los hechos y el nombre de las personas en cuestión. Incluya el lugar donde se entablaron las conversaciones o donde se realizaron las reuniones, quiénes asistieron o quienes participaron en dichas conversaciones.

## NEGOCIO RIESGOSO

El sr. D recibió una llamada de su asesor para recomendarle que comparara acciones de una compañía de exploración de diamantes especulativa.

El sr. D aceptó y compró 4.000 Acciones en esa compañía. Una semana después, el valor de la acción comenzó a caer y el asesor le instó al sr. D que vendiera las acciones para evitar pérdida mayores. El sr. D decidió quedarse con las acciones, las que, más adelante, perdieron todo su valor cuando la compañía entró en bancarrota y dejó de cotizar en la bolsa.

### ¿Qué ocurrió?

El sr. D presentó un reclamo indicando que su asesor le había vendido una mala inversión y debería haber sabido que la compañía iba a quebrar. Le solicitó a su asesor y a su firma que lo indemnizaran por la pérdida sufrida. La firma ofreció pagarle solo el monto que había perdido hasta el momento en el que su asesor le instó que vendiera las acciones y el sr. D aceptó el ofrecimiento. Más tarde, el asesor recibió una multa por \$10.000 Y debió volver a hacer un curso sobre normas y regulaciones de la industria.

### ¿Por qué?

Se determinó en una audiencia que aunque el asesor intentó limitar la pérdida de su cliente, nunca debería haberle recomendado la compañía de diamantes. Ya que la inversión era altamente especulativa y no estaba en línea con el objetivo de crecimiento a largo plazo con acciones de primera línea que había establecido el cliente.

- Si es posible, explique por qué considera que lo que ocurrió fue indebido. Enumere los pasos que haya tomado para solucionar el problema con la persona en cuestión y la firma. Incluya copias de todas las notas que haya hecho, cartas que haya escrito o recibido en relación al reclamo. También, incluya copias de todos los certificados, acuerdos, cheques cancelados, anuncio y cualquier otro documento que pueda ayudarnos a comprender su reclamo.
- Haga una lista con los nombres, direcciones y números de contacto de las personas que conozca que puedan tener un reclamo similar.

En las 3 siguientes páginas, le ofrecemos un ejemplo de nuestro formulario de reclamo junto con un ejemplo de un reclamo detallado cronológicamente, que debería incluirse en su formulario o debería presentarse adjunto a su formulario en una hoja separada.

# FORMULARIO DE RECLAMO DE LA OSC

Primero, intente resolver su problema con la compañía o la firma en cuestión. En los casos de agentes de inversión, comuníquese con el Oficial de Cumplimiento de la firma. Si el reclamo continúa sin resolución, imprima este formulario y complételo para presentar su reclamo ante:

la OSC, Unidad de Investigación (Inquiries Unit), 20 Queen Street West, Floor 1900, Box 55, Toronto Ontario, M5H 3S8. Fax: 416-593-8122. Por favor incluya un número de teléfono de contacto y el código de área.

## SU INFORMACIÓN

Nombre:

Dirección:

Ciudad: Provincia: Código Postal:

Número(s) de Teléfono:

## MOTIVO DE SU RECLAMO

Compañía o firma de inversión en cuestión:

Nombre del Oficial, Asesor o Vendedor en cuestión:

Número(s) de cuenta:

Por favor, presente un resumen: un detalle cronológico de su reclamo. Adjunte las copias de los documentos pertinentes ( por ejemplo: la correspondencia mantenida con la compañía, su asesor o con el oficial de cumplimiento de su asesor, estados de cuenta etc.)

Continúe del otro lado de esta hoja

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre en letra imprenta: \_\_\_\_\_

## NOTIFICACIÓN DE RECAUDACIÓN Y USO DE INFORMACIÓN PERSONAL

(Conforme a la Ley R.S.O. de 1990 de Libertad de Información y Protección a la Intimidad)

Recaudación, Uso y Divulgación de Información Personal:

La recaudación de información personal realizada por la OSC ser á necesaria para que la OSC pueda realizar el análisis del reclamo. También, la OSC podrá necesitar divulgar dicha información personal ante otras autoridades reguladoras no gubernamentales, u organizaciones auto- reguladas, entidades u organismos privados, individuos, empresas u otras organizaciones a efectos de realizar la evaluación del reclamo.

Julio, 1998

## COMO PRESENTAR UN RECLAMO ANTE NOSOTROS

### Esquema de un reclamo.

#### RESUMEN DE LOS HECHOS:

**2 de diciembre de 1997:** Abrí una cuenta en la Compañía de Inversiones XYX con un depósito de \$25.000. Mi objetivo de inversión era lograr un “crecimiento a largo plazo” y mi tolerancia de riesgo fue descripta como “conservadora”. El 50% del dinero se invirtió en el Fondo de Acciones Conservador y el 50 % restante en el Fondo Equilibrado.

**12 de enero de 1998:** El Sr. Asesor me llamó para recomendarme que vendiera la mitad de mis inversiones del Fondo Equilibrado y que invirtiera ese dinero en el Fondo de Acciones Tecnológicas Especulativas de alto riesgo a fin de mejorar mi rendimiento. También me dijo que vendiera mis tenencias del Fondo de inversión en acciones de primera línea por dividendo para invertir el dinero en el Fondo de Crecimiento de Grandes Empresas. Véase los documentos adjuntos: confirmaciones de las operaciones y las notas de las llamadas telefónicas.

**3 de marzo de 1998:** El Sr. Asesor me recomendó que vendiera la mitad de mis valores del Fondo de Crecimiento de Grandes Empresas y que invirtiera nuevamente en el Fondo de inversión en acciones de primera línea por dividendo. También me aconsejó que vendiera los valores del Fondo de Acciones Tecnológicas Especulativas de alto riesgo para invertir el dinero en la Compañía de Riesgo de Exploración XYZ. Véase los documentos adjuntos: confirmaciones de las operaciones y las notas de las llamadas telefónicas.

**12 de marzo de 1998:** El Sr. Asesor me informó que había vendido los valores de mi cartera pertenecientes a la Compañía de Riesgo de Exploración XYZ después de caer un 20% en valor. También me informó que había utilizado ese dinero para invertir en Gold Diggers Co. Me solicitó que aprobara las transacciones, ya que ya las había realizado sin mi autorización, porque no pudo comunicarse conmigo en ese momento. Véase los documentos adjuntos: confirmaciones de las operaciones y las notas de las llamadas telefónicas.

**23 de marzo de 1998:** Leí en el periódico ese día que el valor de la acción de Gold Diggers Co. había caído de \$1,13 a \$ 0,37 el día anterior. Llamé al Sr. Asesor pero me informaron que no estaba disponible. Le pedí a su asistente que vendiera mis acciones de Gold Diggers Co. Las acciones se vendieron a \$0,13 cada una. Vea adjunto, las confirmaciones de la operación.

**24 de marzo de 1998:** Llamé al Sr. Asesor y le dije que no estaba conforme con la manera en que estaba administrando mi cuenta y que creía que debía ser indemnizado por las pérdidas sufridas y por las comisiones que había pagado. En total, mis inversiones originales habían caído en \$ 7.250 en menos de cuatro meses. Me dijo que no estaba de acuerdo. Luego, le escribí una carta al gerente de la sucursal, el Sr. Supervisor, y envié una copia al oficial de cumplimiento de la firma, la Sra. C. Legal (véase la documentación adjunta: la carta y las notas de la llamada telefónica al Sr. Asesor).

**12 de abril de 1998:** Recibí una carta de la Sra. C Legal que decía que la firma estaba conforme con el Sr. Asesor ya que había actuado para mi mejor beneficio y que todas las pérdidas sufridas eran mi propia responsabilidad. (Véase la carta adjunta).

Creo que el Sr. Asesor no actuó para mi mejor beneficio. Las inversiones recomendadas no fueron las más adecuadas para mis necesidades como inversor conservador a largo plazo. El Sr. Asesor fue el único que se benefició con dichas recomendaciones a través de las comisiones que obtuvo por las tantas operaciones realizadas en mi cuenta. El Sr. Asesor no tenía ningún derecho a vender mis acciones de la Compañía de riesgo de exploración XYZ ni de invertir ese dinero en la compra de acciones en Gold Diggers Co. sin mi previa autorización.

FECHA: 17 de abril, 1998

Firma: Su firma

# OTRAS OPCIONES

## Indemnización: cuatro opciones

Después de haber intentado todas las posibilidades con la firma, la única opción que le queda para obtener indemnización es iniciar una acción legal. Las medidas legales que tome dependerán de la cantidad de dinero que desea recuperar y si la firma en cuestión es parte de un programa de mediación.

Es aconsejable que consulte a un abogado especialista en derecho de títulos valores antes de decidir la opción legal a tomar. Un abogado también lo podrá ayudar a definir los temas legales claves de su caso y le podrá brindar una opinión al respecto.

### OPCIÓN N° 1: LA CORTE CON COMPETENCIA EN ASUNTOS DE MENOR CUANTÍA.

La Corte con competencia en asuntos de menor cuantía ofrece un camino simple y poco costoso para presentar una demanda por indemnización y por daños y perjuicios hasta \$10.000. La mayoría de las personas se representan a sí mismas en esta corte. Si su problema es complejo, es probable que necesite tener un abogado para que lo ayude. Si gana el caso, el juez ordenará que la firma lo indemnice por los costos legales hasta cierto límite.

Podrá obtener una Guía de auto-ayuda en cualquier corte con competencia en asuntos de menor cuantía de Ontario. Esta guía explica como funciona la corte y que formularios necesitará completar. También podrá obtener esta guía y formularios en Internet en [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca). Cuando presente su demanda, deberá pagar gastos de la corte. Esta tarifa incluye el costo de administración de su reclamo y el juez podrá decidir incluir dicho gasto al monto que tendrá derecho a cobrar si gana el caso.

### OPCIÓN N° 2: MEDIACIÓN OBLIGATORIA.

Si la firma en cuestión es miembro de la IDA, puede optar por llevar su caso a una audiencia administrada por un mediador independiente. Si elige este camino, se compromete a considerar la decisión tomada por el mediador como definitiva. Cede los derechos a apelar ante la corte si no resulta satisfecho con la sentencia.

Para que pueda haber mediación:

- Por lo general, la demanda deberá ser entre \$6.000 y \$100.000. Sin embargo, el monto puede estar fuera de este rango si tanto usted como la firma están de acuerdo;
- Tendrá que haber, primero, intentado resolver el conflicto con la firma y
- El problema tendrá que haber surgido después del 30 de junio de 1998.

La mediación, por lo general, lleva menos tiempo y es más económica que llevar el caso a la corte civil. Puede optar por presentar su caso usted mismo o contratar a un abogado. El costo de la audiencia de mediación lo compartirá con la firma a la que está demandando. El mediador puede ordenar que la parte que pierda el caso deberá pagar todos los gastos de la audiencia. For more information on the arbitration program you can visit the ida's website, [www.lda.ca](http://www.lda.ca). You can also find other contact information on arbitration on the back inside cover of this guide.

Para mayor información sobre el programa de mediación puede visitar la página web de la IDA: [www.ida.ca](http://www.ida.ca). También podrá obtener información de contacto sobre mediación en la parte interior de la tapa de este guía.

### OPCIÓN N° 3: LA CORTE CIVIL

Si desea recuperar una suma importante de dinero, entonces lo más probable es que la opción que elija sea llevar su caso a la corte civil.

La mayoría de las personas que presentan un reclamo ante la corte civil lo hacen a través de un abogado. Si necesita el nombre de un abogado con competencia en Derecho de Título Valores, llame al servicio de referencias de la Sociedad de Abogados de Canadá (The Law Society of Upper Canada) : 1-900-565-4577.

Si llama a esta línea telefónica, tendrá un costo de \$ 6 que se cobrará en su cuenta telefónica al mes siguiente. Deberá ser mayor de 18 años para poder acceder a este servicio.

### OPCIÓN N°4: OMBUDSMAN PARA SERVICIOS BANCARIOS Y DE INVERSIONES.

La oficina de Ombudsman es un servicio financiado por la industria que recibe y analiza reclamos de inversores. Una vez que la firma haya completado su análisis, podrá presentar un reclamo ante el Ombudsman si su reclamo es dirigido hacia un banco, hacia una firma miembro de la IDA, de la MFDA o del Instituto de Fondos de Inversiones de Canadá o hacia alguna compañía fiduciarias y crediticias de regulación federal.

El Ombudsman intentará resolver reclamos por indemnización de hasta un máximo de \$ 350.000. Después de analizar el caso, el Ombudsman podrá recomendar indemnización; sin embargo, las recomendaciones del Ombudsman no son vinculantes entre las partes.

## COMO EVITAR PROBLEMAS

Siempre pregunte todo lo que no entienda.

Tener un conflicto con una firma de inversión no es nada agradable. Pero hay maneras de disminuir las probabilidades de encontrarse en esa situación. Al tomar medidas para evitar conflictos también lo ayudará a estar preparado en el caso de que surja un problema.

- Lea la letra pequeña. Lea todos los documentos que le dé su firma de inversión, incluso los contratos de cuentas, los fondos mutuos de inversión y otros prospectos, estados de cuenta y confirmaciones de operaciones. De esta forma podrá evitar malos entendidos acerca de normas de servicio y comisiones. Tenga especial cuidado al firmar acuerdos que digan que ha recibido un prospecto u otro documento de divulgación cuando todavía no lo ha recibido.
- Guarde las constancias: Archive todos los documentos de su cuenta en un lugar seguro una vez leídos. Solicítele a su asesor una copia actualizada de su perfil de inversión, al menos, una vez por año. Tome notas de toda conversación que tenga con su asesor u agente y archívelo también.
- Haga preguntas: Sea curioso y muestre interés en sus inversiones. Pídale a su asesor que le explique el por qué considera que cierta inversión es adecuada para usted. Pregúntele que impacto tendrán los diversos honorarios, comisiones o cargos en sus inversiones.

- Reflexione. No tome una decisión apresurada porque alguien le diga que si se demora podrá perder una oportunidad única. Una inversión de primera línea a largo plazo debería ser tan atractiva mañana como lo es hoy. Nunca firme un acuerdo ni otro documento sin habérselo llevado a su casa para leer.
- Mantenga a su asesor informado. Asegúrese que su asesor está enterado de los cambios en su vida o de su percepción del riesgo. Ya que esta información puede cambiar considerablemente la recomendación que su asesor le proporcione. Mantenga a su asesor informado si su ingreso, salud o su situación familiar cambian.

### Recuerde:

- Nunca firme un documento en blanco.
- Nunca invierta en algo que no entiende.
- Todo documento que usted firme podrá ser utilizado como prueba en el caso de que surja algún problema en el futuro.

Lleve un registro de todas las transacciones

Cuando llama su Agente, tómese notas!

Acostúmbrase a tomar notas de todas las conversaciones con su asesor. Este bloc de notas, que podrá obtener gratuitamente en la OSC, lo ayudará a llevar una constancia de todos los detalles importantes de cada conversación con su asesor.

## OTROS RECURSOS

Para recibir mayor información de recursos de la OSC, de manera gratuita, llame al (416) 593-8314, o a la línea gratuita 1-877-785-1555 o visite la página web del **Fondo educativo** para inversores, [www.investorED.ca](http://www.investorED.ca)

La **OSC** es parte de la **CSA** [www.csa-acvm.ca](http://www.csa-acvm.ca), una organización general coordinadora de los organismos reguladores que representan a todas las provincias y territorios. Podrá obtener de manera gratuita Kits educativos para inversores que incluyen tanto recursos de la OSC como de la CSA a través de la **Comisión de Valores de Ontario**. Si desea recibir un kit, por favor comuníquese con la OSC.

Con tantas opciones y opiniones financieras, es importante que confíe en que la información que recibirá es para su mejor interés y beneficio. El Fondo educativo para inversores (**The Investor Education Fund**) fue fundado por la **Comisión de Valores de Ontario** para proporcionarle una fuente de información financiera objetiva. Aproveche los recursos que le ofrece el Fondo en [www.investorED.ca](http://www.investorED.ca).

# INFORMACIÓN PARA CONTACTAR A LAS ORGANIZACIONES MENCIONADAS EN ESTA GUÍA

## **Ombudsman for Banking Services and Investments**

(Ombudsman para Servicios Bancarios y de Inversiones)  
P.O. Box 869  
Station Adelaide  
Toronto, ON M5C 2K3  
Tel: 1 (888) 451-4519 o (416) 287-2877  
Fax: 1 (888) 422-2865 o (416) 225-4722  
Página web: [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)  
E-mail: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

## **IDA- Central Complaints Bureau**

(IDA- Oficina Central de Reclamos)  
121 King Street West, Suite 1600  
Toronto, Ontario M5H 3T9  
Tel: (416) 364-6133  
Fax: (416) 364-0753  
Página web: [www.ida.ca](http://www.ida.ca)

## **IDA Arbitration Program**

### **Arbitration Dispute Resolution (ADR) Chambers**

(Programa de Mediación de la IDA  
Cámara de Mediación para la  
Resolución de Conflictos -ADR)  
c/o The Honourable John B. Webber, Q.C.  
48 Yonge Street, Suite 1100  
Toronto, Ontario M5E 1G6  
Tel: (416) 362-8555 o 1(800) 856-5154  
Fax: (416) 362-8825  
Página web: [www.adrchambers.com](http://www.adrchambers.com)  
E-mail: [adr@adrchambers.com](mailto:adr@adrchambers.com)

## **Mutual Fund Dealers Association of Canada**

Complaints Department, Enforcement Branch  
(Mfda de Canadá)  
Departamento de Reclamos,  
División de Cumplimiento)

Suite 1600, 121 King Street West  
Toronto, Ontario M5H 3T9  
Fax: (416) 943-1218

## **Small Claims Court and Civil Court**

(Corte con competencia en asuntos de menor cuantía y Corte Civil)  
Consulte las páginas azules en su directorio telefónico local o comuníquese con:  
The Ministry of the Attorney General (El Ministerio de la Fiscalía General)  
Tel: (416) 326-2220  
Página web: [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca)

## **Market Regulation Services Inc.**

Corporate Compliance Officer  
Market Surveillance  
(Servicios de Regulación de Mercado  
Oficial de Cumplimiento Corporativo  
Investigación de Mercado)  
145 King Street West, 9<sup>th</sup> floor  
Toronto, ON M5H 1J8  
Tel: (416) 646-7299  
Página web: [www.regulationservices.com](http://www.regulationservices.com)  
E-mail: [complaints@regulationservices.com](mailto:complaints@regulationservices.com)

## **Law Society of Upper Canada**

(Sociedad de abogados de Canadá)  
Osgoode Hall  
130 Queen Street West  
Toronto, Ontario M5H 2N6  
Tel: (416) 947-3300 o 1(800) 668-7380  
Fax: (416) 947-5967  
Página web: [www.lsuc.on.ca](http://www.lsuc.on.ca)  
E-mail: [lsucweb@name.net](mailto:lsucweb@name.net)  
Servicio de referencia de abogados (de 9 AM a 5 PM de lunes a viernes):  
1 (900) 565-4577 ( \$ 6 cada llamada)

**Para obtener mayor información sobre inversiones,  
visite el sitio web del Fondo Educativo para  
Inversores (The Investor Education Fund):**

**[www.investorED.ca](http://www.investorED.ca)**

**Patrocinado por**

El Fondo Educativo para Inversores (The Investor Education Fund) ofrece educación fidedigna e imparcial sobre inversiones para el público en general en [www.investorED.ca](http://www.investorED.ca). Asimismo, permite que sus asociados puedan educar a sus inversores al ofrecerles excelente contenido educativo y al proporcionar ayuda financiera a organismos comunitarios y sin fines de lucro. El Fondo Educativo para Inversores fue fundado por la OSC y está financiado a través de las resoluciones impuestas por la OSC.



**En asociación con**

