

Seleccionando a sus Asesores Financieros

OCASI

Es una publicación de la Administración de Valores de Canadá (Canadian Securities Administrators, CSA) el consejo de administración de las 13 organizaciones reguladoras de la industria bursátil tanto provinciales como territoriales de Canadá. Estas organizaciones supervisan los mercados de capitales de Canadá.

Para mayor información, visite la página web www.investorED.ca o comuníquese con la Comisión de Valores de Ontario (Ontario Securities Commission, OSC) al (416) 593-8314 o llame a la línea gratuita al 1-877-785-1555 o envíe un correo electrónico (e-mail) a inquiries@osc.gov.on.ca. Si reside fuera de Canadá, ingrese a la página web de la CSA: www.csa-acvm.ca para encontrar la organización reguladora de su provincia.

SELECCIONANDO A SUS ASESORES FINANCIEROS

Seleccionar a sus asesores financieros es el primer paso importante hacia una exitosa planificación financiera. Tener acceso a recomendaciones acertadas y objetivas será la clave para lograr el éxito financiero a largo plazo. Teniendo esto en cuenta, debería dedicar el tiempo necesario para escoger a sus asesores financieros como lo haría para escoger a un doctor de familia o a un abogado.

En Canadá, las leyes sobre títulos valores establecen que toda persona que realiza transacciones con títulos valores o que se dedica a asesorar a clientes sobre títulos valores deberá estar registrada en (licenciada por) el organismo regulador provincial o territorial, a menos que se aplique una excepción. Tanto la compañía que emplea al operador bursátil, como la persona que realiza las operaciones o el asesoramiento sobre títulos valores deben estar registrados en la misma provincia donde reside el inversor. Este sistema de regulación asegura que todos los agentes y asesores registrados cumplan con ciertos estándares mínimos. Sin embargo, esto no significa que todos sean igualmente versados, que provean los mismos servicios o que cobren las mismas tarifas.

“Toda persona que se dedique a las operaciones de valores o al asesoramiento de clientes sobre títulos valores debe estar registrada en el organismo regulador provincial o territorial”

¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE ASESORES FINANCIEROS?

Agentes

Los Agentes son firmas que están registrados en los organismos reguladores de valores para comprar o vender títulos en nombre de sus clientes.

Esta licencia también les permite asesorar a clientes acerca de la compra o venta de títulos valores.

Existen distintos tipos de agentes, que ofrecen productos y servicios diferentes y que se especializan en diferentes áreas.

- Algunos son grandes firmas nacionales, mientras otros son pequeños y operan en una sola provincia, o territorio o en una sola ciudad.
- Algunos son firmas de corretaje que ofrecen un servicio completo, registrados para comprar o vender una amplia gama de títulos valores, mientras otros están restringidos a ciertos tipos de productos tales como fondos mutuos de inversión, planes de becas de estudio, títulos de bienes raíces o contratos de intercambio.
- Todos los agentes están sujetos a las regulaciones provinciales o territoriales. Algunos también son miembros de organizaciones auto-reguladas.

- Algunos agentes participan en fondos de contingencia, tales como el Fondo Canadiense de Protección al Inversor, (Canadian Investor Protection Fund, CIPF). Estos fondos no tienen como fin cubrir pérdidas de inversiones, sino que proporcionan un reembolso (dentro de ciertos límites) de efectivo o títulos perdidos en el caso de que una firma entre en bancarrota.
- Algunos agentes les ofrecen a sus clientes una amplia gama de servicios de operaciones, investigación y asesoramiento, mientras que otros se especializan en proveer servicios de operaciones a bajo costo para aquellos inversores que pueden tomar sus propias decisiones de inversión.

Asesores

Los Asesores son firmas que se especializan en asesorar a clientes sobre cómo invertir en valores, pero no ofrecen servicios de operaciones que proporcionan los agentes. Necesitará un asesor registrado meramente para obtener asesoramiento en inversiones, o para que éste maneje su cartera de inversiones.

El asesoramiento puede venir en diferentes formatos: cara a cara, por escrito (boletines informativos y publicidad), e-mail, audio e Internet. Algunos asesores llamados Administradores de Carteras están autorizados a realizar con discreción ciertas operaciones en nombre de sus clientes (es usted quien le otorga la facultad para tomar decisiones de inversión y operar en su nombre sin tener que consultarle en cada operación realizada). Los asesores deben estar registrados en el organismo regulador dentro de su jurisdicción y, como los agentes, pueden ofrecer diferentes servicios de acuerdo a su categoría de inscripción.

¿Y los Planificadores Financieros?

Los Planificadores Financieros determinan como los individuos pueden alcanzar sus metas a través de una correcta administración de los recursos financieros y ofrecen servicios financieros tales como presupuestos personales, administración de efectivo y deudas, planes de jubilación e impuestos. Actualmente, excepto en Québec, los Planificadores Financieros no están sujetos a ningún tipo de registro o regulación provincial, aunque un número de jurisdicciones están considerando esta posibilidad. Sin embargo, si un planificador financiero desea operar con títulos valores, éste debe registrarse en la legislación que regula los valores. Sin este registro, los planificadores financieros no pueden negociar títulos valores para sus clientes o recomendar la venta o compra de títulos específicos. En Canadá, muchos planificadores financieros se han registrado para operar en fondos mutuos de inversión y en fondos segregados (un producto similar ofrecido por las compañías de seguros), permitiéndoles operar y aconsejar a clientes sólo sobre fondos mutuos de inversión y seguros.

SELECCIONANDO SU ASESOR FINANCIERO

Invertir sus ahorros de toda la vida implica tener mucha confianza: Confianza en el manejo de las compañías en las que usted invierte, y confianza en la gente que lo asesora y maneja sus fondos de inversión. Sin embargo, la confianza nunca debe reemplazar la investigación cuidadosa y un sano escepticismo. No seleccione a su asesor financiero a la ligera.

¿Cómo empiezo?

Cuando comienza la búsqueda de un agente o un asesor financiero, recuerde que usted quiere poder confiar y sentirse cómodo tanto con la firma como con el individuo que la representa: quien va a llevar su cuenta. Averigüe si la firma se especializa en ciertos sectores del mercado o en ciertos tipos de títulos valores. Asegúrese de que el estilo de la firma y el estilo del individuo que la representa se ajusten a su propio estilo.

Decida qué tipo de servicios de inversión necesita. ¿Es usted un inversor versado y planea hacer su propia investigación y tomar sus propias decisiones de inversión? Si es así, tal vez necesite un agente que simplemente realice sus transacciones rápidamente y al más bajo costo. Una firma de corretaje de bajas comisiones puede ser la indicada para usted.

¿Está buscando una persona que pueda darle asesoramiento en inversiones, brindarle recomendaciones en títulos específicos y también ejecutar las transacciones por usted? En este caso, deberá buscar un agente que brinde todo tipo de servicios financieros, o buscar un asesor financiero independiente que le pueda brindar el asesoramiento requerido, y un corredor de bolsa de bajas comisiones que pueda ejecutar las transacciones bajo sus instrucciones.

¿Tiene una cartera importante y desea encontrar la persona indicada para que la controle y la administre? En este caso, un administrador de carteras le proporcionará los servicios que necesita.

¿Está interesado únicamente en Fondos Mutuos de Inversión? En este caso, podrá optar por diversos administradores de fondos mutuos de inversión así como también por agentes que ofrezcan todo tipo de servicios en su área.

¿Dónde puedo encontrarlos?

Las recomendaciones siempre son una buena forma de encontrar a profesionales financieros capacitados. Pídale recomendaciones a las personas en que confía: a su contador, su abogado, su familia o a sus amigos.

En las páginas amarillas locales podrá obtener los nombres de muchos o todos los asesores y los agentes de su área bajo encabezados tales como “Bonos e Inversiones”, “Agentes de Bolsa”, “Bonos y Acciones”, “Planificación Financiera”, “Servicios de Asesoramiento Financiero”, “Administración de Inversiones, Bonos y Acciones”.

Asimismo, puede contactar a la Asociación de Agentes de Inversión de Canadá (**Investment Dealers Association of Canada, IDA**), la Asociación de Agentes de Fondos Mutuos de Inversión (**Mutual Fund Dealers Association, MFDA**) o la Asociación de Asesoramiento de Inversiones de Canadá (**The Investment Counsel Association of Canada**), o podrá contactar a una de las bolsas de valores para obtener una lista de las firmas miembros inscritas en su área. En algunas jurisdicciones, también podrá contactar al organismo regulador de títulos valores provincial o territorial para obtener una lista de todas los agentes y asesores inscritos en su área.

¿QUÉ DEBO PREGUNTAR?

Una vez que haya identificado una lista de firmas con las que desea trabajar, podrá obtener mayor información que lo ayudará a tomar una decisión. Un buen primer paso es contactar al gerente de la sucursal de la firma. Algunas de las preguntas que puede hacer son:

- ¿Está esta firma en el mercado de nuevos clientes tales como usted, con su tamaño de cuenta esperado y sus objetivos generales de inversión?
- ¿Se especializa esta firma o individuo en algún tipo particular de inversión o en una clientela en particular? Por ejemplo, ¿se especializa en títulos especulativos, fondos mutuos de inversión o en acciones de primera línea? ¿Atiende inversores conservadores, clientes de alto nivel patrimonial, instituciones o especuladores?
- ¿Tiene la firma o el individuo alguna experiencia especial en las clases de inversiones que pueden interesarle?
- ¿En qué tipo de productos está la firma o individuo registrado para vender a asesorar? ¿Cuánto tiempo ha estado registrada? ¿También opera en otras jurisdicciones? ¿Cuántos empleados tiene? ¿Y cuántos clientes?
- ¿Cuáles son los servicios que proporciona a clientes como usted? Por ejemplo: ¿provee únicamente la ejecución de transacciones, o también provee asesoramiento, investigación y operaciones?
- ¿Tiene un departamento de investigación interno que provea informes de investigación a sus clientes? ¿Ofrece algún tipo de seminarios educativos para sus clientes?
- ¿Cómo cobra los servicios? ¿Qué comisiones o tarifas un cliente como usted estaría dispuesto a pagar?
- ¿Si abriera una cuenta, que representante(s) estaría(n) disponibles para usted? ¿Cuáles son la certificación y la experiencia que poseen dichos representantes?
- ¿Ha estado sujeta a algún proceso disciplinario? ¿Y los individuos con los que puede llegar a trabajar?
- ¿Es dicha firma miembro de un fondo de contingencia diseñado para proteger a sus clientes en caso de insolvencia? En este caso, ¿Cuál es la cobertura de dicho fondo?

Muchas firmas cuentan con documentos que brindan información sobre su organización. Estos informes pueden contestar muchas de sus preguntas.

Si es como la mayoría de los clientes, sabrá que por lo general dependerá principalmente de un solo individuo en la firma. Por esta razón, es muy importante que usted conozca lo más que pueda las habilidades de esa persona, su conocimiento y experiencia, el enfoque de inversión y la habilidad que tenga para proveerle el servicio personal que usted espera. Necesita encontrar a la persona que merezca su plena confianza. Asegúrese de reunirse con esta persona y preguntarle acerca de sus certificaciones de estudio,

su experiencia, filosofía de inversión y sus especialidades. También podrá pedirle referencias, el tamaño de su lista de clientes, el valor de la cartera promedio por cliente y sus antecedentes disciplinarios. Si dicha persona nunca tiene tiempo para entrevistarse con usted, o no está dispuesta a hablar de sus certificaciones o antecedentes, las opciones son que no esté realmente interesada en sus metas financieras, o probablemente, que usted debería buscar otra en otro lado.

Siempre es posible contactar a su organismo regulador de títulos valores para obtener mayor información. Ya que muchos agentes y asesores son miembros del organismo que regula la ética profesional llamado Better Business Bureau, o de alguna bolsa de valores, o de la IDA, o de la MFDA. Verifique con estas fuentes para obtener mayor información acerca del historial de la firma y de su situación actual.

ABRIENDO UNA CUENTA

Después de haber escogido una firma y la persona indicada dentro de ella, usted y su nuevo representante financiero van a completar una serie de formularios para abrir su cuenta. Algunas de estos formularios (por ejemplo: los acuerdos de cuentas marginales o de cuentas corrientes) describen la naturaleza de su cuenta y los derechos legales y recursos disponibles tanto para usted como para la firma en caso de un litigio. Estos formularios son generalmente difíciles de leer, ya que están escritos con vocabulario legal. Sin embargo, debe leerlos y comprenderlos antes de firmarlos. Si no entiende parte de un formulario, solicítele una explicación a su representante, línea por línea de ser necesario.

La regla fundamental de cada agente y asesor es que deben conocer a su cliente. En otras palabras, deben conocer la información esencial de cada cliente y deben determinar las necesidades generales de inversión y objetivos de cada cliente en particular. Para ayudarlos a lograr esto, la mayoría de las firmas preparan un formulario detallado de Cuenta de Cliente Nuevo (también llamado “Know Your Client form, KYC”) que contiene información clave personal y financiera del cliente. Si bien, las preguntas detalladas pueden parecer un poco invasoras, la información que usted provea en este formulario es necesaria para que el agente o el asesor pueda brindarle un servicio eficaz y un asesoramiento prudente.

Por lo general, este formulario incluye su nombre, dirección, información sobre su trabajo, referencias crediticias, ingresos, patrimonio neto, experiencia en inversiones, preferencia en riesgo y objetivos de inversión. La mayoría de los formularios también preguntan si otra persona tiene participación o es responsable de su cuenta, y si usted es miembro o está afiliado en alguna sociedad pública de capitales. También podrán incluir información relacionada a la transferencia y al registro de títulos valores en su cuenta.

Hoy en día, muchas firmas utilizan formularios que requieren la firma del cliente. Antes de que usted lo firme, asegúrese de que todo sea correcto. Los errores en el formulario pueden llevar a un asesoramiento inapropiado y disminuir las protecciones legales a las que tiene derecho en el caso de que algo salga mal. Consiga una copia del formulario y guárdela con los documentos de su cuenta. Asegúrese de comunicarse con la firma (preferiblemente por escrito) cuando requiera actualizar la información. Es esencial, cuando se trata de información clave como lo es su dirección, sus circunstancias financieras y sus objetivos de inversión.

En algunas jurisdicciones, muchos agentes que simplemente ejecutan operaciones bursátiles bajo la dirección del inversor sin ofrecer asesoramiento, han recibido una excepción a la regla de conocer al cliente (know your client rule, KYC).

En la mayoría de los casos, le solicitarán que complete un formulario de comunicación del accionista, en el que indicará la cantidad de información, tales como informes anuales, estados financieros, circulares para los apoderados y notificación de las reuniones de los accionistas, que desea recibir de las compañías en las que invierte. En este formulario también deberá especificar si brinda consentimiento para la divulgación de su nombre y de los títulos que posee de estas compañías.

¿CUÁLES SON MIS RESPONSABILIDADES COMO CLIENTE?

Independientemente de si el agente o el asesor tienen buenas intenciones, a nadie le va a importar tanto su bienestar financiero como a usted. **Como inversor, debe estar preparado para:**

- Investigar y monitorear sus inversiones, hacer preguntas sobre sus asesores financieros y a instruirse sobre inversiones..
- Comunicarse clara y honestamente con los agentes y asesores para que entiendan sus circunstancias financieras, objetivos de inversión y experiencia.
- Ser realista en sus expectativas de ganancias.
- Apreciar que toda inversión implica algún grado de riesgo.
- Leer todo documento de ofrecimiento relacionado con su inversión (como puede ser un prospecto o memorando de ofrecimiento).
- Leer y guardar sus recibos de confirmación y estados de cuenta, así como las notas de conversaciones entre usted y su agente o asesores. Esto le permitirá poder alertar inmediatamente a su agente o asesor si hay errores o problemas en su cuenta.
- Preguntar acerca de los temas de inversión que no entienda.

¿QUÉ DEBERÍA ESPERAR DE MI AGENTE O ASESOR?

Usted debería esperar que su agente o asesor (firmas o representantes):

- Sean competentes y éticos y que actúen para su beneficio en todo momento.
- Negocien con usted en forma justa, honesta y de buena fe.
- Averigüen sus necesidades generales de inversión y objetivos.
- Realicen recomendaciones que sean consistentes con esas necesidades y objetivos de inversión.
- Revelen los riesgos asociados con sus recomendaciones.
- Revelen cualquier conflicto de interés que puedan tener con relación a las recomendaciones realizadas.
- Le brinden una inmediata confirmación por escrito de las transacciones hechas en su nombre, con detalle del valor de la transacción así como también de las comisiones o valores cobrados.
- Le proporcionen estados de cuenta frecuentes, que detallen las transacciones de sus cuentas, los honorarios cobrados y los títulos en su nombre.

- Obtengan su directa autorización con antelación a cada transacción realizada en su nombre (a menos que haya provisto una adecuada autorización por escrito para operar, o le haya dado un poder legal a otra persona).

Qué es lo que no debe esperar de su agente o asesor de inversión:

- Que sean exitosos en cada recomendación de inversión que hagan. Nadie puede prever el desempeño futuro del mercado con certeza.
- Que sepan qué tipos de oportunidades de inversión pueden ser aconsejables para usted, a menos que analicen detalladamente su posición financiera, sus objetivos y su tolerancia al riesgo.
- Que conozcan los cambios en su situación financiera u objetivos de inversión a menos que usted los informe al respecto.
- Que actúen sobre instrucciones vagas o generales para comprar o vender títulos valores “cuando sea el momento adecuado”. A menos que usted haya otorgado a una persona en particular, una autorización por escrito para realizar operaciones, los asesores registrados solo pueden operar bajo sus instrucciones.
- Que cobren a todos sus clientes la misma comisión. Las comisiones son negociables, y los clientes más grandes podrán negociar tarifas de comisión más bajas.

“A nadie le va a importar tanto su bienestar financiero como a usted.”

¿QUÉ PUEDO ESPERAR DE LOS ORGANISMOS REGULADORES?

En Canadá, los organismos reguladores de valores provinciales y territoriales y las organizaciones auto-reguladas desempeñan un rol importante al registrar firmas e individuos en la industria de títulos valores. Pueden ser fuentes importantes de información acerca de los asesores, los agentes registrados y los tipos de valores de inversión. **De acuerdo a la jurisdicción, el organismo regulador puede brindarle la siguiente información:**

- Si la firma o el individuo están registrados en su jurisdicción.
- La categoría de registro de la firma o el individuo.
- Si tienen o no términos o condiciones en su registro.
- Si han estado o no sujetos a acciones o procedimientos disciplinarios.

Asimismo, puede esperar que los organismos reguladores lo ayuden a entender sus derechos como inversor y las leyes y reglas que gobiernan la conducta de las personas en su jurisdicción.

Finalmente, los organismos reguladores analizarán las demandas legítimas sobre la conducta profesional

de un agente o asesor (o de cualquier persona que se dedique a las actividades de mercado bursátil) bajo su jurisdicción. Tenga en cuenta, que los organismos reguladores están sujetos a aplicar medidas disciplinarias para aquellos que actúen con falta de ética profesional, pero no tienen la facultad de ordenar el pago de compensación financiera para los inversores. Esto le corresponde exclusivamente a las cortes.

¿QUÉ DEBO HACER SI SURGE UN PROBLEMA CON MI AGENTE O ASESOR?

En algunos casos, el problema puede ser simplemente un error administrativo. En otros casos, el problema puede ser mucho más grave.

Estas son algunas recomendaciones que lo ayudarán a resolver problemas rápida y eficazmente:

Tome notas de sus conversaciones con su agente o asesor, particularmente cuando usted les dé instrucciones para comprar o vender un título valor.

- Guarde copias de todas los formularios, recibos de confirmación, estados de cuenta, y correspondencia acerca de sus inversiones.
- Si identifica un problema, notifique a su agente inmediatamente. Realice un seguimiento por escrito, si es posible. No espere a ver si el error resulta a su favor.
- Si el problema no es resuelto prontamente, contacte al gerente de su firma u oficial de cumplimiento, preferiblemente por escrito.
- Si el problema aún no puede ser resuelto, o si piensa que puede haber una falta de ética profesional, contacte al organismo regulador de valores. Si su firma de inversión es miembro de la IDA, o de la MFDA o de la bolsa de valores, en primer lugar, contacte a dicho organismo. Si su firma o asesor no es miembro de una organización auto-regulada, dirija su queja a su regulador de valores provincial o territorial.
- Asimismo, Puede obtener asesoramiento legal sobre los recursos legales disponibles.

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

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. 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

