

Preguntas más Frecuentes al Buró de Valores

(Bureau of Securities - Most Frequently Asked Questions)

Mensaje para el Consumidor

¿Cómo resuelvo una disputa con mi agente de valores o consejero de inversiones?

Primero, intente arreglar el problema hablando directamente con su agente o consejero de inversiones; y después con el supervisor de la sucursal. Si usted no está satisfecho con la respuesta, póngase en contacto con el departamento legal de la oficina central de esa empresa. Guarde notas de sus conversaciones y haga copias de toda la correspondencia. Si no puede resolver el problema dentro de un tiempo razonable, puede hablar con un abogado acerca de como proseguir con arbitración u otra acción legal y también debe reportarlo como queja al Buró de Valores de Nueva Jersey (*New Jersey Bureau of Securities*) llamando al número: 866-446-8378 (gratis si llama desde Nueva Jersey) y a la U.S.A. *Securities and Exchange Commission* o SEC (Comisión de Valores y Cambios de EE.UU.): 202-551-6551

¿Cuál es la diferencia entre un planificador financiero, un consejero de inversiones, y un agente de valores o corredor (broker)?

Cualquier individuo puede decir que es un planificador financiero. Si un planificador financiero o una empresa financiera dan recomendaciones **específicas** sobre inversiones por un pago, ellos deben estar registrados como consejeros de inversiones bajo la ley del estado de Nueva Jersey, o deben probar que están exentos de dicha registración. Se puede pagar a los consejeros financieros con una cantidad predeterminada de dinero, un porcentaje del valor de su cuenta o con una comisión basada en las transacciones de sus inversiones. Un agente de valores compra y vende acciones para una empresa de inversiones. Estos agentes ganan una comisión en las transacciones que ellos recomiendan y que ellos ejecutan con la cuenta de usted.

¿Cómo puedo averiguar las calificaciones de un agente de acciones o de un planificador financiero?

Considere las calificaciones de su financiero profesional de la misma manera que usted consideraría las de un médico, abogado o contable. Mire por varios años de experiencia, en combinación con su historial estable de trabajo, apropiados credenciales educativos y recomendaciones de personas que usted conoce y confía.

Cuando usted haya limitado su búsqueda, llame al Buró de Valores de Nueva Jersey al 973-504-3600 para obtener un formulario de información. Complete el formulario y devuélvalo al Buró. Se le mandará un reporte de *Central Registration Depository* o CRD (Registración Central Depositaria), el cual le dará detalles sobre su agente estado de registración, historial de empleo, educación y si se ha tomado alguna acción disciplinaria en contra de él por infracción de las leyes de valores. Para los consejeros de inversiones, la historia disciplinaria es reportada en la Part I of Form ADV, un documento fichado con la SEC. Si su consejero de inversiones no le enseña la Part I, pida una copia al SEC.

¿Cuál es la diferencia entre una empresa de inversiones de servicio completo y una de descuento?

La empresa de servicio completo ofrece, por lo general, una gran variedad de inversiones, provee materiales de investigaciones y hace específicas recomendaciones a través de sus agentes. Inversionistas novatos y aquellos que no tienen tiempo o no quieren ellos mismos hacer la investigación, a menudo escogen esta clase de empresa de inversiones. Empresas de descuento ofrecen servicios limitados al mismo tiempo que ofrecen precios rebajados en las comisiones. Inversionistas expertos y aquellos que hacen muchas transacciones prefieren empresas de inversión de descuento. Mientras que las empresas de descuento no ofrecen consejos o materias de investigación, la diferencia entre las empresas de servicio completo y las de descuento se ha ido borrando en los recientes años.



New Jersey Division of Consumer Affairs ▶ **800-242-5846**
www.NJConsumerAffairs.gov



Mi agente de valores de muchos años ha dejado la empresa y otro agente me ha llamado para decirme que él se va a encargar de mi cuenta. ¿Es esto una práctica normal?

Mientras que uno o más agentes pueden tomar las cuentas de los clientes de un agente que se va, usted no puede asumir que los nuevos agentes conocen su situación financiera para empezar a hacer negocio con usted. **“Conozca la regla del cliente”** (*know your customer rule*) es una regla que gobierna a todos los representantes de empresas de inversiones, requiere que el agente haga apropiadas recomendaciones basadas en sus otras adquisiciones, su situación financiera, y sus necesidades. Haga una cita con su nuevo agente y pídale que ponga al corriente “su nuevo formulario de cuenta” y que le dé una copia. El formulario requiere que el agente le pregunte acerca de sus bienes personales, experiencia de inversiones y tolerancia de riesgo. Este formulario es el documento más valioso cuando se prosigue arbitración u otra acción legal. Si usted no está satisfecho con el agente designado para usted, dígame al supervisor de la sucursal que haga un cambio y sea específico acerca de sus preferencias.

No estoy contento con mi agente de valores. ¿Cómo cambio mi cuenta sin tener que tratar con este individuo directamente?

Si una disputa que no se ha resuelto es la causa de su insatisfacción, o si usted sospecha fraude, reporte el problema inmediatamente al supervisor de la sucursal, y siga los pasos delineados en la primera pregunta. Si el problema es que usted y su agente no se llevan bien, usted puede pedirle al supervisor de la sucursal que ponga su cuenta con otro agente.

Si usted desea cambiar de empresa completamente, la nueva empresa puede hacer el cambio para usted a través de un sistema llamado **“ACAT”-Automatic Customer Account Transfer** (Transferencia Automática del Expediente del Cliente) Generalmente usted no tiene que tener ningún contacto con su empresa anterior en orden de transferir su expediente(s) a través del sistema ACAT

Tengo un certificado antiguo de acciones y no reconozco el nombre de la compañía. ¿Cómo puedo averiguar si tiene algún valor?

Si usted actualmente está haciendo negocios con una empresa o con un contable público, pida que rastreen el nombre de la compañía y que pregunten el precio del mercado, gratis. Si no, llame o escriba a la oficina del Secretario de Estado (*Secretary of State*) en el estado de incorporación para saber si la compañía aun está haciendo negocio, o está haciendo negocio bajo otro nombre (prepárese a pagar un precio). Para compañías incorporadas en Nueva Jersey escriba a: Department of State, Division of Commercial Recording, 820 Bear Tavern Road, Trenton NJ 08625-0308. Visite una biblioteca con una sección grande de referencias de negocios y consulte *Robert D. Fisher Manual of Valuable & Worthless Securities* (Robert D.

Fisher Manual de Valores con Valor y sin Valor), la microficha del *Wall Street Journal*, y otros materiales de referencias.

Estoy administrando la herencia de un pariente difunto. ¿Cómo traslado la propiedad de valores en nombre del difunto a la persona que los ha heredado?

Si usted actualmente está haciendo negocio con una empresa de inversiones, pregunte si la compañía puede hacer el cambio. Si no, llame al departamento de relaciones de accionistas de la compañía para obtener el nombre y el número de teléfono del agente que está encargado de hacer la transferencia. Este agente le puede dar la información específica acerca de los documentos requeridos para hacer el cambio legal.

No-load (sin comisión), back-end load (comisión al vender)... ¿Cómo selecciono el fondo mutuo que es mejor para mí?

Empiece por leer el prospecto del fondo mutuo enteramente. Haga una lista de todos los artículos descritos como precios, cargos y gastos. Éstos incluyen **“front-end loads”** (comisión al invertir), **“back-end charges”** (comisión al vender) o **“contingent deferred sales charges”** (precios contingentes diferidos de venta), carga por redimir, carga de cambio, carga de administración, 12b-1 cargo, y una categoría llamada **“otros gastos”**. Luego visite su biblioteca pública para consultar una referencia de índice de promedio de fondos mutuos como *Morningstar*, la cual publica el promedio de las categorías de varias inversiones. Si la comisión que le piden excede el promedio, dígame a su agente que le explique.

Las noticias reportan las estafas Ponzi y otros timos de pirámides. ¿Qué son? ¿Cómo puedo protegerme?

El timo de la pirámide Ponzi depende en reclutar a nuevos participantes- la base de la pirámide- en orden de cumplir una promesa de retorno a los que invirtieron primero –el pináculo de la pirámide. No se tarda mucho tiempo para que este timo no tenga reclutas nuevos, que son necesarios para mantener las apariencias de generar ganancias. La pirámide se cae dejando a todos defraudados excepto a los que originalmente invirtieron.

El fraude de Ponzi es una clase de pirámide que usa el dinero de nuevos inversionistas para pagar interés y principal a los inversionistas primeros, hasta que la pirámide se derrumba. Señales de alarma de los timos Ponzi son promesas de alto rendimiento en un corto plazo.

Si usted quiere chequear la registración de individuos o firmas que ofrecen valores, puede ponerse en contacto con el Buró escribiendo a: Bureau of Securities 153 Halsey Street, P.O. Box 47029, Newark, NJ 07101, teléfono 973-504-3600 o si quiere reportar una queja al número: 866-446-8378 (gratis si llama desde Nueva Jersey), o vaya a la web del Buró: