

5 ¿En qué casos se ejecuta la garantía constituida por una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o una Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI)?

La garantía constituida por cada Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) ante la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), en respaldo de los compromisos contraídos con los Partícipes a su cargo, podrá ser ejecutada por esta entidad, entre otros, cuando se verifique que una de estas sociedades ha incumplido las obligaciones contraídas con dichos Partícipes; o, que ha incurrido en dolo o negligencia en el desarrollo de sus actividades ocasionando perjuicio a un fondo.

La ejecución de esta garantía es realizada de conformidad con lo establecido en el artículo 265° B de la Ley del Mercado de Valores para el caso de las Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos (SAFM); y, en el artículo 13° B de la Ley de Fondos de Inversión y sus Sociedades Administradoras para el caso de las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (SAFI).

6 ¿Existe un servicio que preste orientación a un Partícipe (cliente) ante una situación concreta?

Sí. El Partícipe podrá comunicarse con la Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) en caso requiera orientación ante una situación concreta en la que considere que una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) podría estar afectando sus derechos.

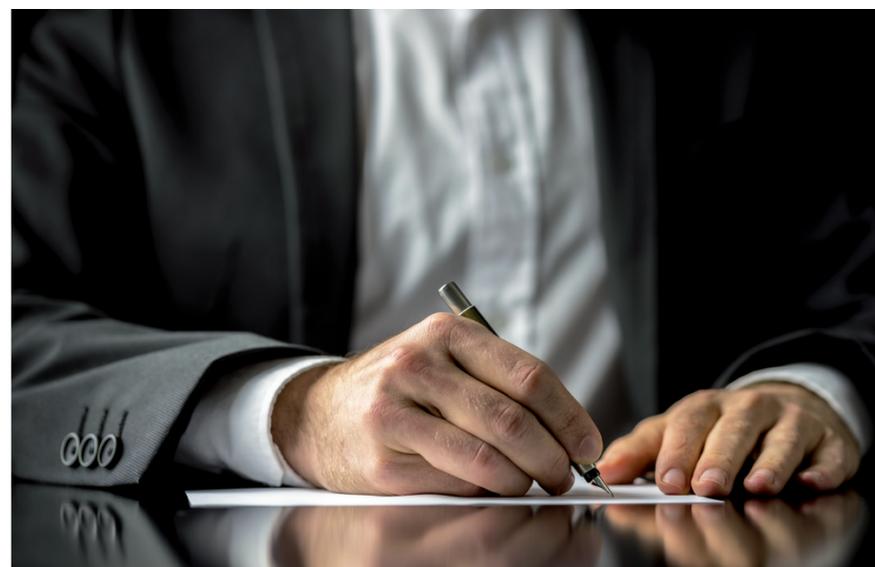
De conformidad con su Reglamento, aprobado por Resolución SMV N° 003-2012-SMV/01, esta Defensoría puede orientarle gratuitamente sobre los hechos y/o las normas aplicables a dicha situación concreta, así como sobre las vías procedimentales con las que cuenta para interponer una denuncia, de ser el caso. Asimismo, podrá orientarle sobre las vías judiciales o arbitrales que el ordenamiento legal tiene previstas. Para tal efecto, podrá comunicarse con la Defensoría del Inversionista al teléfono (01) 610 6300 (anexo 2011) o acceder directamente a su plataforma de atención en el portal web de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV): www.smv.gob.pe.

Sin perjuicio del posible recurso a las vías legales, si el Partícipe lo requiere y la situación lo permite, la Defensoría del Inversionista podrá procurar un espacio de diálogo directo con la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) de la cual es cliente, a efectos de que se pueda superar la situación concreta que es objeto de su preocupación.

Advertencia

Las únicas personas jurídicas autorizadas por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) para prestar los servicios propios de una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI) son las que aparecen publicadas en el directorio del mercado de valores, al que se puede acceder gratuitamente desde el portal web: www.smv.gob.pe. Por tanto, se recomienda al público no dejarse sorprender y tener cuidado con las invitaciones para entregar, depositar o invertir su dinero en organizaciones que no cuenten con dicha autorización.

Para obtener mayor información sobre las Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos (SAFM) y las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (SAFI) autorizadas por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) también se puede acudir a nuestro Centro de Orientación y Promoción, ubicado en la Av. Santa Cruz N° 325, Miraflores, Lima; y/o, comunicarse con la Intendencia General de Orientación al Inversionista al teléfono (01) 610 6305.



La Defensoría del Inversionista

Tiene por misión velar por el respeto de los derechos de los inversionistas y de los asociados a fondos colectivos, brindando orientación gratuita ante situaciones concretas en las que estos consideren que se podrían estar afectando sus derechos en materias relacionadas con los mercados bajo competencia de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

Asimismo, la Defensoría del Inversionista de la SMV orienta sus funciones al fortalecimiento de la protección de los inversionistas y de los asociados a fondos colectivos, participando en los procesos institucionales dirigidos a la formulación de propuestas normativas; promoviendo altos estándares y buenas prácticas para el aseguramiento de sus derechos; y, canalizando las sugerencias y propuestas formuladas por los inversionistas y otros interesados en los mercados bajo competencia de la SMV.

Usted puede tomar contacto con la Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):

- Mediante comunicación telefónica al número (01) 610 6300;
- Escribiendo a la dirección electrónica: defensoria@smv.gob.pe;
- Accediendo a su plataforma de atención en el portal web: www.smv.gob.pe; o,
- Visitando la sede institucional ubicada en Av. Santa Cruz N° 315, Miraflores, Lima - Perú.



[f /smv.peru](https://www.facebook.com/smv.peru)

www.smv.gob.pe



GUÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DE SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS MUTUOS (SAFM) O DE FONDOS DE INVERSIÓN (SAFI)

Información básica sobre las vías para formular reclamos y denuncias

A continuación usted encontrará información básica sobre las vías para formular reclamos y denuncias ante una posible afectación de sus derechos como cliente de una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de una Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI).

Sin perjuicio de estas vías, si usted lo solicita, la Defensoría del Inversionista de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) podrá orientarlo sobre la situación concreta que es objeto de su preocupación. Asimismo, si la situación lo permite, esta Defensoría podrá procurar un espacio de diálogo directo con la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI), a efectos de que se pueda superar dicha situación.

1 ¿Se encuentra una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o una Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI) obligada a atender directamente un reclamo de sus Partícipes (clientes)?

Sí. Las Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos (SAFM) y las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (SAFI) se encuentran obligadas a atender directamente cualquier reclamo, escrito o verbal, por parte de los Partícipes de los fondos que administran, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la fecha de presentación del respectivo reclamo. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del Partícipe reclamante antes de la culminación del plazo inicial. Si éste lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito.

La formulación de un reclamo por parte de un Partícipe no constituye vía previa ni supone limitación alguna para que pueda formular una denuncia administrativa o recurrir a otros mecanismos de solución de controversias.

2 ¿Un Partícipe (cliente) puede presentar una denuncia ante el INDECOP?

Sí. El Partícipe de un fondo administrado por una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) que ostente la condición de consumidor en el marco de la relación que tenga con una de estas sociedades, podrá formular una denuncia ante el INDECOP por una afectación a sus derechos como consumidor. Ello siempre y cuando le sea aplicable la siguiente definición del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

“Artículo IV.- Definiciones

Para efectos de este Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.”

El Partícipe de un fondo administrado por una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) puede denunciar ante el INDECOP, que es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, entre otras, las siguientes conductas

- i) Infracción al deber de idoneidad: en caso considere que una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) no le ha brindado un servicio idóneo como consumidor¹.
- ii) Infracción al derecho a la información del consumidor: en caso considere que una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) no le ha informado aquello que debía informarle; o, que le ha entregado información falsa, insuficiente o que lo induce a error².

En caso el Partícipe decida presentar una denuncia ante el INDECOP podrá solicitar que se ordene a la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) denunciada el cumplimiento de una medida correctiva que tenga por objeto resarcirle las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción; o, revertir los efectos de ésta o evitar que se vuelva a producir en el futuro³.

De requerir mayor información y orientación sobre los derechos que le asisten a un consumidor, sobre los requisitos para presentar una denuncia ante el INDECOP o sobre los espacios de conciliación en el ámbito de dicha institución, puede acceder directamente al portal web: www.indecopi.gob.pe; y/o, comunicarse con el Servicio de Atención al Ciudadano de dicha entidad, al teléfono (01) 224 7777.

¹ Consultar artículos 1°, 18° y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor, disponible en el portal web del INDECOP: www.indecopi.gob.pe

² Consultar artículos 1°, 2° y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³ Consultar artículo 114° y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3 ¿Un Partícipe (cliente) puede presentar una denuncia ante la Superintendencia del Mercado Valores (SMV)?

Cualquier persona, incluido el Partícipe de un fondo administrado por una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o por una Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), que considere que esta ha desarrollado una conducta que implique una infracción de las normas bajo competencia de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), podrá comunicar los hechos correspondientes, de manera escrita o verbal, a la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial de esta entidad⁴.

Para formular una denuncia de esta naturaleza, que posee carácter informativo⁴, no será necesario sustentar la afectación inmediata de algún derecho o legítimo interés, pero se deberá cumplir con:

- i) Indicar los datos de identificación del denunciante (nombres y apellidos completos; y, número de documento nacional de identidad, de ser el caso), domicilio real y domicilio para recibir notificaciones;
- ii) Exponer claramente los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan la constatación de la conducta que se considere infractora;
- iii) Identificar a la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) que habría realizado la conducta que se denuncia, de ser posible; y,
- iv) Aportar las pruebas o evidencias, o la descripción necesaria para que se proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita comprobar los hechos expuestos y sus circunstancias.



Una vez que la Intendencia antes señalada tome conocimiento de una denuncia, podrá analizar la información presentada y realizar las indagaciones preliminares que sean necesarias para determinar una posible infracción a las normas que regulan materias bajo competencia de esta Superintendencia. De ser el caso, podrá iniciar un procedimiento sancionador y, si se detecta una infracción, se impondrá la sanción correspondiente, de conformidad con la Ley del Mercado de Valores y el Reglamento de Sanciones de la institución. Cabe precisar que en este procedimiento solamente participa la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) a la que se le imputa la posible infracción. El denunciante no es parte en el procedimiento sancionador.

En caso se aplique una sanción a la Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) denunciada, la autoridad podrá ordenarle una medida de reposición dirigida a restablecer la situación alterada a su estado anterior, de corresponder. Los resultados de la denuncia, una vez concluido el procedimiento sancionador con decisión administrativa firme, serán comunicados al denunciante.

Asimismo, cabe señalar que corresponde a la Intendencia General de Cumplimiento Prudencial archivar la denuncia cuando no existan indicios suficientes que ameriten el inicio de un procedimiento sancionador, comunicando este hecho al denunciante.

⁴ Estas denuncias informativas se tramitan conforme a lo previsto por el artículo 105° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4 ¿Es posible acudir a la vía judicial o a la vía arbitral?

Sin perjuicio de lo señalado en los numerales precedentes, el Partícipe que se considere afectado por la conducta de una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos (SAFM) o de Fondos de Inversión (SAFI) puede acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente. En este último caso, el ejercicio del derecho de recurrir a arbitraje obliga a la sociedad, conforme lo establece el artículo 340° de la Ley del Mercado de Valores.