

Oficina de Atención al Inversor

## Los chiringuitos financieros



Guía informativa

## Los chiringuitos financieros

Esta guía está dirigida a los inversores. Explica los términos esenciales, ayuda a formular preguntas clave, señala la información que todo inversor debe solicitar e indica cómo actuar si se tiene dudas.

## Oficina de Atención al Inversor

**Edición:** CNMV  
**Fecha de edición:** Marzo 2012

**Diseño:** Composiciones RALI, S.A.

**Impresión:** Estudios Gráficos Europeos, S.A.  
**Depósito legal:** M-12197-2012

**EJEMPLAR GRATUITO.  
 PROHIBIDA SU VENTA.**

Se autoriza la reproducción total o parcial del texto siempre que se mencione la procedencia

<b>¿Por qué son peligrosos los «chiringuitos financieros»?</b>	<b>5</b>
<b>Cómo actúan</b>	<b>9</b>
(I) Técnicas de contacto	9
(II) Técnicas de persuasión	18
<b>Cuándo se debe sospechar de una oferta financiera</b>	<b>23</b>
<b>Cómo protegerse frente a un posible chiringuito</b>	<b>27</b>
<b>Qué hacer si ya se les ha entregado el dinero</b>	<b>35</b>
<b>¿Dónde conseguir más información?</b>	<b>39</b>



¿Por qué son peligrosos los «chiringuitos financieros»?

## ¿Por qué son peligrosos los «chiringuitos financieros»?

El término **«chiringuito financiero»** define de manera informal a aquellas entidades que ofrecen y prestan servicios de inversión sin estar autorizadas para hacerlo. Son peligrosos porque en la mayoría de los casos la aparente prestación de tales servicios es sólo una tapadera para apropiarse del capital de sus víctimas, haciéndoles creer que están realizando una inversión de alta rentabilidad. Es importante tener claro que los elevados rendimientos que ofrecen suelen ser demasiado buenos para ser ciertos: sólo son el cebo con el que consiguen que los inversores menos informados o más confiados les entreguen sus ahorros. Cuando no pueden justificar las pérdidas, simplemente desaparecen o cambian de nombre. Es decir, no se trata de entidades más o menos solventes o con mayores o menores habilidades en la gestión financiera. Sencillamente, **son estafadores**.

## Oficina de Atención al Inversor

Así, mientras las empresas autorizadas para prestar servicios de inversión (sociedades y agencias de valores, sociedades gestoras de cartera, EAFI, bancos y cajas de ahorros, etc.) están sometidas a las normas que regulan los mercados de valores y a estrictos controles por parte de los organismos supervisores (CNMV y Banco de España), los chiringuitos financieros actúan al margen de la legalidad. Esto supone que:

- ✓ No están registrados en la CNMV ni en el Banco de España. **Sólo las empresas registradas han obtenido del supervisor competente una autorización para prestar servicios de inversión**, tras acreditar el cumplimiento de ciertos requisitos (capital suficiente, organización y medios adecuados, etc.).
- ✓ **No están adheridos al Fondo de Garantía de Inversiones o de Depósitos**, por lo que los inversores no están protegidos en caso de insolvencia de la entidad no autorizada (las entidades autorizadas son las que contribuyen a estos Fondos con sus aportaciones).

No existe un tipo concreto de víctima ya que a menudo se trata de estafas muy elaboradas y con apariencia de credibilidad en las que puede caer cualquiera: pequeños empresarios, particulares con cierto nivel de ahorro, profesionales liberales, etc. **Es fácil resultar vulnerable ante las promesas de enriquecimiento rápido y sin riesgo de los chiringuitos financieros, que por muy bien construidas que estén siempre son falsas.**

En definitiva, **confiar en un chiringuito es una forma segura de perder el capital, ya que no es posible recurrir a ninguno de los mecanismos de protección del inversor previstos en las disposiciones legales.**



¿Por qué son peligrosos los «chiringuitos financieros»?



Cómo actúan (I): Técnicas de contacto

## Cómo actúan


### (I) Técnicas de contacto

Los canales que utilizan los «chiringuitos financieros» para contactar con sus potenciales víctimas no son distintos de los que puede emplear cualquier entidad legalmente autorizada para difundir sus propuestas comerciales entre clientes o posibles clientes: teléfono, cartas, correo electrónico, páginas web, etc.

La diferencia reside en la manera en que utilizan estos canales, el tipo de mensajes que transmiten y la actitud general que muestran para lograr sus objetivos.


Para obtener los contactos recurren a bases de datos (a menudo obtenidas de forma fraudulenta) de las que extraen direcciones de personas que, por ejemplo, han suscrito un determinado producto financiero, reciben periódicamente una publicación económica o en alguna ocasión contestaron ciertas encuestas en las que reflejaron sus gustos, aficiones y situación económica familiar.



 **Llamadas telefónicas.** El uso del teléfono como método de acercamiento a potenciales víctimas es uno de los preferidos por los chiringuitos financieros, ya que el contacto directo permite ejercer ciertas técnicas de presión psicológica. Se trata de llamadas «en frío», es decir, inesperadas y que no responden a una solicitud previa de información. Esta técnica de contacto es legal, de hecho las entidades autorizadas la emplean con frecuencia en el marco de sus campañas



promocionales. Sin embargo, en el caso de las entidades autorizadas, lo normal es que ya seamos clientes de la entidad, por lo que con independencia de que la oferta concreta nos interese o no, sabemos que disponen de nuestros datos de forma legítima y que si nuestra respuesta es negativa la aceptarán sin insistir. Por el contrario, los chiringuitos no suelen conformarse con un «no». En el siguiente apartado se detallan algunas de sus técnicas de presión.

 **Correo.** Las cartas y materiales publicitarios que en ocasiones constituyen su tarjeta de visita suelen ser escrupulosos e intachables desde el punto de vista del marketing. Mediante lujosos folletos pueden presentar inversiones sofisticadas y excepcionalmente prometedoras y solicitan a los destinatarios que contacten con ellos rellenando un cupón, llamándoles por teléfono o visitando su página en Internet.





## Oficina de Atención al Inversor

🔗 **Internet, correo electrónico.** El gran éxito de Internet como herramienta de marketing directo se basa en que permite a los anunciantes acceder a una amplia masa de receptores a un coste muy inferior al de los medios tradicionales (teléfono, buzono). Este hecho, unido a la posibilidad del anonimato, ha dado lugar a utilizaciones abusivas del medio, como por ejemplo el *spam*, o envío indiscriminado por correo electrónico de ofertas comerciales no solicitadas de productos o servicios dudosos, inexistentes o que rozan la ilegalidad. Es, por tanto, un mecanismo idóneo para la difusión de ofertas de chiringuitos financieros. Es frecuente que la lista de destinatarios se obtenga de forma ilícita, vulnerando las normas sobre protección de datos personales. Además, las direcciones de procedencia de los mensajes suelen ser falsas, y también el objeto y encabezamiento de los mismos son deliberadamente engañosos.

**La normativa vigente establece que las comunicaciones comerciales deben identificarse como tales y prohíbe su envío por correo electrónico salvo que hubieran sido previamente solicitadas o expresamente autorizadas por el destinatario.** Ninguna empresa sería utilizará el *spam* para llegar a su público objetivo, ya que se trata de prácticas que invaden la privacidad del consumidor. Las entidades que actúan dentro de la legalidad optan por el marketing autorizado, es decir, aquel que se envía con el consentimiento del receptor, pidiéndole su permiso para incluirle en una lista y utilizar sus datos con fines comerciales.

**Cuando se trata de productos y servicios financieros, hay que ser muy precavido con las ofertas e informaciones recibidas, incluso aunque hayan sido solicitadas o consentidas.** El fraude financiero a través de Internet suele llevarse a cabo mediante medios más sofisticados y con un alcance muy superior al habitual. El *spam* es sólo uno de los mecanismos posibles, ya que Internet ofrece diversas herramientas para difundir ofertas dudosas o potencialmente fraudulentas: tablones, grupos de noticias, chats, o incluso sofisticadas páginas web.





## Oficina de Atención al Inversor


Aunque en sentido estricto no se trata de chiringuitos financieros, conviene mencionar una estafa cada vez más frecuente y peligrosa: el **phishing**.

Son correos electrónicos que parecen proceder de entidades financieras reconocidas y solventes, en los que por motivos «de seguridad» se solicitan al destinatario sus claves personales de acceso. Estos mensajes suelen conducir a una página web que replica la auténtica de la entidad (aunque puede tener faltas de ortografía y de diseño), en la que el confiado cliente introduce sus claves. En realidad lo que pretenden los delincuentes es utilizarlas para disponer de los fondos del titular. Es importante recordar que ninguna entidad autorizada pedirá jamás a sus clientes información personal ni claves completas. Ellos ya disponen de esos datos y bajo ningún concepto necesitan pedírselos, menos aún por medios tan poco confidenciales como el correo electrónico o el teléfono.


Más sofisticada es la acción denominada **pharming**:

A través de esta acción, los ladrones de datos consiguen que las páginas visitadas no se correspondan con las auténticas, sino con otras creadas para recabar datos confidenciales, que tienen el mismo aspecto que la original. Así, el internauta introducirá sus datos confidenciales sin ningún temor, sin saber que los está remitiendo a un delincuente.

Se recomienda que no confíe nunca su información personal o confidencial a personas o empresas desconocidas. Elimine todos sus correos electrónicos que soliciten información confidencial. Si la solicitud parece legítima, utilice un número de teléfono establecido para verificarla. Además, se recomienda no acceder a su entidad a través de enlaces, sino tecleando la dirección URL en la barra de direcciones y que, en caso de que sea posible, instale en su ordenador una solución **antiphishing** o **antipharming**.

 **Anuncios.** Los chiringuitos financieros también utilizan la publicidad en periódicos, TV, revistas u otros medios (como el teletexto de televisión) para ofrecer oportunidades de beneficio mucho más atractivas que las que proporcionan las inversiones tradicionales; oportunidades que, naturalmente, no son tal en realidad.



 **Referencias personales.** Es habitual, que las personas tomen sus decisiones de inversión basándose en recomendaciones de conocidos o familiares en quienes confían. Sabiendo esto, en ocasiones, los chiringuitos pagan grandes «beneficios» a los primeros clientes, utilizando para ello su propio dinero o el de otros inversores; esto es lo que se denomina **estafa piramidal**. Así, la aparente eficacia de su gestión se difundirá de forma espontánea entre el círculo de relaciones de esos clientes satisfechos.



En realidad, estos inversores que involuntariamente actúan como cebo sólo van a obtener algún rendimiento al principio. Las sucesivas «inversiones» empezarán a generar pérdidas. Entonces, la entidad no responderá a las solicitudes de reintegro del capital y finalmente desaparecerá con todo el dinero aportado.



**Las recomendaciones personalizadas de inversión deben ser hechas siempre por un profesional o entidad autorizada para ello,** ya que lo que es bueno para un inversor puede no serlo para otro, dependiendo de sus diferentes circunstancias personales y financieras. Es decir, la confianza en el amigo o familiar que nos aconseja no debe de ser el argumento determinante para decidir una inversión, ya que pueden faltarle datos o haber sido él mismo sorprendido en su buena fe.

## (II) Técnicas de persuasión

A continuación se señalan, a modo de ejemplo, algunas de las técnicas de persuasión que utilizan los chiringuitos financieros. No es posible ser exhaustivo, ya que sus argumentos y métodos de actuación son cada vez más sofisticados. Por eso es importante mantenerse alerta ante cualquier oferta financiera que no provenga de un intermediario conocido o registrado.

- **Predicciones acertadas.** Una técnica bastante simple pero muy efectiva consiste en realizar un número elevado de llamadas. En ellas la entidad se limita a presentarse, sin solicitar dinero ni compromiso alguno. Para demostrar su conocimiento de los mercados financieros, en la mitad de las llamadas afirman estar seguros de la subida de un determinado valor. En otro grupo de llamadas «predicen» la bajada del mismo valor. En los días siguientes repiten el procedimiento, pero sólo con el grupo a quien se realizó la predicción acertada. Al cabo de varios días quedarán unos cuantos clientes, convencidos de la infalibilidad de una empresa que ha acertado todos sus pronósticos durante varios días consecutivos, y por tanto dispuestos a entregarles sus ahorros.
- **Apariencia de respetabilidad y éxito.** Los responsables de los chiringuitos financieros saben que parecer respetables y expertos en los mercados es requisito primordial para conseguir clientes. Por eso visten con elegancia y alquilan oficinas de lujo que abren al público como si se tratara de una prestigiosa empresa de inversión. En ocasiones es difícil conseguir cita para entrevistarse con ellos, ya que desean dar la imagen de personas ocupadas cuyos servicios están muy demandados.

- **Explicaciones incomprensibles y uso de tecnicismos.** Todos los que ofrecen inversiones fraudulentas tienen en común su habilidad para hablar de mercados lejanos y exóticos, con una seguridad y dominio de los tecnicismos que les hacen parecer expertos conocedores de la materia. En realidad, el objetivo es que la potencial víctima no entienda nada y opte por confiar en quienes sí parecen conocer tan sofisticadas posibilidades de inversión.



## Oficina de Atención al Inversor

■ **Ofrecimiento de grandes beneficios con pocos riesgos.**

Prometen beneficios muy superiores a los que en cada momento puedan obtenerse de una inversión convencional, con un riesgo mínimo en comparación con las potenciales ganancias. En realidad, un principio básico que cualquier inversor debe tener presente es que la rentabilidad y el riesgo van unidos de forma inseparable. La posibilidad de obtener rendimientos elevados siempre implica asumir riesgos elevados. Por tanto, hay que desconfiar de cualquier oferta que asegure elevadas rentabilidades sin riesgo.

■ **Insistencia para que se adopte una decisión inmediata.**

Para los chiringuitos financieros, la urgencia es un factor importante: no sólo porque desean conseguir el dinero cuanto antes y con el menor esfuerzo posible, sino porque saben que si el inversor medita con tiempo la operación que se le propone, o si tiene ocasión de solicitar asesoramiento profesional y fiable, probablemente rechazará la oferta. Por tanto, utilizan argumentos dirigidos a lograr una decisión inmediata: intentan convencer a su víctima de que se trata de oportunidades únicas que no volverán a presentarse. Los inversores deben tener en cuenta que esto no es cierto: siempre existe tiempo suficiente para analizar las características de una oferta financiera y comprobar que se adapta a las propias necesidades y expectativas en un momento dado.

■ **Presión psicológica.** la conversación, ya sea por teléfono o mediante cualquier otra vía, suele comenzar de forma cordial, pero si la potencial víctima muestra cierta resistencia es fácil que el estafador pase a utilizar argumentos y modos más agresivos. Esto

constituye una diferencia fundamental con las entidades autorizadas, cuyos comerciales siempre respetan el derecho del posible cliente a no estar interesado. Aunque la presión psicológica puede adoptar formas muy diversas, cabe identificar algunos comportamientos frecuentes:

- No aceptan un NO por respuesta, sino que insisten de forma reiterada y cada vez más agresiva.
- Pueden llegar a recurrir a la descalificación, cuestionando la inteligencia o habilidad del inversor para tomar una decisión.
- Transmiten la idea de estarle haciendo un gran favor al poner a su alcance la posibilidad de obtener ganancias excepcionales, de forma tan sencilla que resulta absurdo cuestionarlo.
- Utilizan advertencias del tipo: «se va a arrepentir si no acepta», «nunca se hará rico si no se arriesga», etc.





## Cuándo se debe sospechar de una oferta financiera

La mayor parte de las actitudes y argumentos empleados por los chiringuitos no se darían en intermediarios autorizados, ya que éstos se encuentran sujetos a estrictas normas de conducta. **Los intermediarios autorizados tienen la obligación de mantener adecuadamente informados a los clientes y la información que aporten a los inversores debe ser imparcial, clara y no engañosa.** En concreto, deben proporcionar información sobre los servicios que prestan y los instrumentos financieros, de forma que el cliente conozca la naturaleza y los riesgos del servicio de inversión que se le va a prestar y las características y riesgos de los instrumentos financieros que puede acabar adquiriendo.



Cuándo se debe sospechar de una oferta financiera



## Oficina de Atención al Inversor

Por tanto, es importante conocer cómo se comportan los intermediarios autorizados, para poder apreciar la diferencia entre las personas o entidades que sí están habilitadas para prestar servicios de inversión y las que sólo pretenden realizar una estafa.

🗨 **Las entidades autorizadas nos solicitarán información para poder prestar sus servicios de manera adecuada.**

Cuando el intermediario autorizado comercializa un determinado producto, debe solicitar información al cliente o potencial cliente sobre sus conocimientos y experiencia en relación con dicho producto, con la finalidad de evaluar si es conveniente para él. Es lo que se denomina «evaluación de la conveniencia», que generalmente se realizará a través de un test («test de conveniencia»).

Por ello, el intermediario le realizará una serie de preguntas como pueden referirse a su nivel de estudios, profesión actual y anteriores, los tipos de instrumentos financieros con los que está familiarizado, operaciones financieras realizadas con anterioridad, etc.

Cuando el intermediario va a prestar el servicio de asesoramiento en materia de inversión a un cliente o va a gestionar su cartera, además de pedir información sobre sus conocimientos y experiencia, pedirá información adicional. En concreto, solicitará información sobre la situación financiera y objetivos de inversión del cliente (preferencias en relación con la asunción de riesgos, su perfil de riesgos- si se considera conservador, moderado o arriesgado, por ejemplo- horizonte temporal deseado para la



inversión, etc.). **El verdadero asesoramiento siempre es personalizado.**

Los chiringuitos financieros tienen como único objetivo captar el dinero de sus víctimas, por lo que no les preocupan ni sus conocimientos y experiencia en servicios y productos de inversión ni sus circunstancias financieras: les basta con saber que están dispuestos a invertir.

🗨 **El contacto debe haber sido solicitado o aceptado por el posible cliente.**

Las entidades con las que solemos trabajar tienen nuestros datos de forma legal, y lo habitual es que les hayamos dado permiso para hacernos llegar sus ofertas comerciales. Pero si una entidad de la que nunca hemos oído hablar se pone en contacto con nosotros para ofrecernos una inversión, hay que extremar las cautelas porque probablemente se trate de un chiringuito.

🗨 **Las entidades autorizadas nunca presionan al cliente.**

Cualquier inversión debe abordarse con suficiente conocimiento de las características y riesgos del producto, por lo que es importante tener claros todos los extremos antes de comprometer el capital. El inversor necesita tiempo para decidirse y tiene derecho a expresar y obtener respuesta a todas sus dudas. Sin embargo, los chiringuitos presionan a la víctima para obtener una respuesta afirmativa inmediata, sin darle ocasión para reflexionar.

🗨 **Los verdaderos profesionales nos plantearán ofertas realistas.**

Las promesas de rentabilidades excepcionales sin riesgo deben hacernos desconfiar de manera inmediata.



Cuándo se debe sospechar de una oferta financiera





Cómo protegerse frente  
a un posible chiringuito

## Cómo protegerse frente a un posible chiringuito

La principal protección frente a un chiringuito financiero es identificarlo como tal. Además de sospechar ante los comportamientos expuestos en los apartados anteriores, lo más aconsejable es no confiar en ninguna entidad desconocida mientras no se haya podido verificar que está debidamente autorizada para prestar servicios de inversión.

El inversor tiene a su alcance los siguientes mecanismos de protección, que deben utilizarse siempre **antes de entregar el capital**:

- a. Pedir información al organismo supervisor, en este caso la CNMV.
- b. Identificar ciertas peculiaridades de la operativa propuesta.
- c. Exigir respuestas concretas a la persona de contacto del chiringuito.

## Oficina de Atención al Inversor

## a. Pida información a la CNMV

La Oficina de Atención al Inversor de la CNMV (902 149 200) está a su disposición para informarle sobre la habilitación de las entidades para prestar o no servicios de inversión. Si le han aconsejado trabajar con una entidad que no conoce o ha sido contactado por ella a través de cualquier medio, es conveniente llamar a la CNMV para asegurarse de que se trata de una entidad autorizada, registrada y supervisada. También pueden consultarse **los registros públicos a través de la página web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es))**.

Asimismo, pueden visitar **la página web de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO, en sus siglas en inglés)** donde los organismos supervisores, miembros de la Organización, incluyen las advertencias sobre este tipo de entidades. ([www.iosco.org](http://www.iosco.org)).

Además, la CNMV difunde regularmente advertencias sobre entidades de las que se sospecha que están prestando servicios de inversión sin autorización. Estas advertencias pueden provenir de la propia CNMV (cuando tiene constancia de la existencia del posible chiringuito a través de las consultas o denuncias de los inversores) o bien haber sido comunicadas por algún regulador extranjero (hay que tener en cuenta que estas entidades pueden realizar sus actividades fraudulentas en más de un país). Para facilitar a los inversores la **identificación de las entidades que operan sin autorización**, la página web de la CNMV ofrece en su sección de **«Advertencias al público»** un **buscador** que permite localizarlas de forma rápida y directa.



En todo caso, es necesario tener en cuenta que las entidades que no han sido objeto de advertencia no son necesariamente entidades autorizadas; simplemente es posible que sus actividades irregulares aún no hayan sido detectadas por los organismos supervisores competentes. Por tanto, en todo caso es necesario confirmar que se trata de entidades autorizadas e inscritas en los registros públicos de la CNMV.

Es importante recordar que aunque la mayoría de las víctimas de un fraude contactan con la CNMV después de haber perdido su dinero, siempre es preferible y mucho menos costoso realizar esta consulta con carácter previo, es decir, **antes de entregar el capital**.

## b. Identifique las peculiaridades de la operativa propuesta

- En ocasiones, las actividades de los chiringuitos se enmascaran bajo la apariencia de contratos de asesoramiento, en los que a cambio de las «recomendaciones» se cobra al cliente un elevado porcentaje de la inversión (que además suele desembocar en la pérdida total del capital). Sin embargo, todas las entidades que realicen asesoramiento personalizado en materia de inversión deben estar inscritas en un registro público, por lo que su consulta permitirá a las potenciales víctimas comprobar si la sociedad está o no autorizada para prestar este servicio.
- Suelen exigir que el dinero se desembolse mediante ingreso en una cuenta corriente (a veces en el extranjero) a nombre de una sociedad no española. En general, se trata de sociedades no autorizadas por los organismos supervisores de esos terceros países.
- Las inversiones que ofrecen suelen ser productos financieros complejos en mercados extranjeros, a menudo desconocidos. Con frecuencia, hay entidades o páginas web que ofrecen a inversores particulares la posibilidad de invertir en productos derivados sobre divisas (CFD, futuros, contratos *rolling spot*, etc.). El mercado de divisas o mercado *forex* es un mercado complejo, por lo que el acceso al mismo deberá hacerse siempre a través de entidades autorizadas.
- Se muestran reacios a proporcionar información actualizada y a responder a las preguntas del inversor, al que proponen una relación

basada en la mutua confianza. Hay que recordar que la confianza es algo que debe ganarse, con mayor motivo cuando se trata de entregar nuestro dinero a entidades o personas que no han acreditado su legalidad, solvencia ni honestidad profesional.

## c. Exija que le proporcionen respuestas claras

El inversor no sólo tiene el derecho sino también la obligación de conocer de antemano todos los aspectos relevantes de la inversión propuesta. Precisamente una de las principales diferencias entre las entidades autorizadas y los chiringuitos financieros es que las primeras invitan al inversor a plantear sus dudas y le facilitan toda la información necesaria, mientras que el objetivo de los estafadores es confundirle y hacerle sentir ignorante, para que confíe en ellos sin cuestionar sus argumentos.

Ninguna pregunta puede ser improcedente ni irrelevante cuando se trata de cómo invertir su dinero. El inversor paga por recibir asesoramiento financiero y debe obtener respuestas claras a todas sus preguntas.



A continuación se proponen, como ejemplo, algunas preguntas que conviene hacer a la persona de contacto para comprobar si se trata de un chiringuito. En realidad, muchas de ellas, en especial las relativas a las características y riesgos de la inversión, deben hacerse también cuando tratamos con entidades autorizadas. La diferencia es que los chiringuitos financieros se mostrarán poco dispuestos a ofrecernos respuestas directas.

## Oficina de Atención al Inversor

- ¿Cómo han conseguido mi nombre y mi teléfono? ¿Por qué han contactado conmigo?
- ¿Su entidad está registrada en la CNMV o en el Banco de España? ¿Están supervisados por algún organismo público? ¿Se encuentran adheridos a algún fondo de garantía de inversiones?
- ¿Cuánto tiempo llevan en este negocio? ¿Cuál es su experiencia profesional? ¿Hay alguna entidad financiera que pueda darme referencias de su entidad?
- ¿Coincide esta inversión con mis objetivos? ¿Es adecuada para mí?
- ¿Cuáles son los riesgos de la inversión? ¿Cuánto puedo perder y en qué circunstancias?
- ¿Cómo ganaré dinero con esta inversión? ¿Qué debe ocurrir para que se incremente el valor de la misma? (¿deben subir o bajar los tipos de interés?, ¿debe subir la Bolsa?...).
- ¿Durante cuánto tiempo debería mantener la inversión? ¿Cuál es su liquidez, es decir, cómo y en qué condiciones podré recuperar el capital en caso necesario?
- ¿Qué comisiones debo pagar por sus servicios? ¿Cómo se calculan? ¿Pueden remitirme una copia de las tarifas que tienen en vigor?
- ¿Cómo y con qué frecuencia recibiré información sobre mi inversión?

- ¿Puede remitirme copias de los documentos y contratos que debería firmar? Sobre el producto financiero que ofrecen, ¿existe algún documento oficial inscrito en la CNMV? ¿Pueden proporcionarme un resumen del mismo?
- ¿Puede enviarme una explicación escrita y detallada de la inversión propuesta para meditarla con tranquilidad y comentarla con algún experto independiente? ¿Le importaría explicarme la inversión en una reunión a la que pudiera acudir con mi abogado o con algún experto financiero de mi confianza?
- Si surgiera alguna disputa en relación con mis inversiones, ¿qué mecanismos de reclamación están a mi alcance?

En todo caso, formular las preguntas no es suficiente. Los estafadores están entrenados para resultar persuasivos y eludirán las respuestas con argumentos aparentemente razonables. Por eso, sea cual sea la información que le proporcionen, conviene que compruebe su fiabilidad consultando a la CNMV antes de realizar cualquier desembolso.



Qué hacer si ya se les  
ha entregado el dinero

## Qué hacer si ya se les ha entregado el dinero

En este caso no siempre es posible recuperar el capital. Sin embargo, es importante estar atento a ciertas señales, para intentar reaccionar antes de que sea demasiado tarde:



## Oficina de Atención al Inversor

✓ La persona de contacto se vuelve inaccesible, no atienden a las solicitudes de reembolso, no se recibe ninguna información o la que se obtiene es insuficiente e incomprensible, etc. Estos son algunos de los comportamientos irregulares que delatan a un chiringuito financiero. En tales casos es aconsejable presionarles para que devuelvan el dinero, amenazándoles si es necesario con acudir a las autoridades. Este aviso no siempre es efectivo, ya que precisamente su situación de ilegalidad les permite desaparecer o cambiar de nombre con gran facilidad, lo que dificulta la actuación de los organismos supervisores.

✓ En ocasiones su respuesta es que la inversión no ha ido como se esperaba, que se han registrado pérdidas y que precisamente en ese momento no conviene deshacer posiciones sino aumentar la inversión, para aprovechar el inminente cambio de tendencia. Lo realmente peligroso en este caso es continuar realizando aportaciones, ya que con toda seguridad ese capital tampoco se va a recuperar.

✓ Tanto si el inversor consigue que le devuelvan todo o parte del capital como si no es así, es muy importante que ponga los hechos en conocimiento de la CNMV y denuncie lo ocurrido a la Policía o al Juzgado correspondiente. Las denuncias presentadas permiten a los organismos responsables difundir las correspondientes advertencias, ayudando a que otros inversores no se vean estafados por el mismo chiringuito.



Qué hacer si ya se les ha entregado el dinero



Oficina de Atención al Inversor



## ¿Dónde conseguir más información?

Ante cualquier sospecha sobre las ofertas de inversión recibidas o sobre las sociedades que las realizan, lo más sencillo es ponerse en contacto con la **Oficina de Atención al Inversor de la CNMV**.

Además, en la sección **«Advertencias al público»** de la página web ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) pueden encontrarse los nombres de aquellas entidades de las que se sospecha que ofrecen servicios de inversión sin estar autorizadas, así como de las que tienen abierto un expediente sancionador para que cesen en sus actividades infractoras. **Nunca debe aceptarse una oferta de las sociedades incluidas en estos registros.**

También pueden visitar la página web de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (**IOSCO**), donde los organismos supervisores incluyen las advertencias sobre este tipo de entidades. ([www.iosco.org](http://www.iosco.org)).

¿Dónde conseguir más información?

## Oficina de Atención al Inversor

- Marque la casilla correspondiente a la/s **ficha/s** del inversor que desee recibir:

- Trasposos entre fondos de inversión
- Las ofertas públicas de acciones (OPV/OPS)
- Tarifas y comisiones por servicios de inversión
- Fondo de Garantía de Inversiones (FOGAIN)
- Warrants y Turbo Warrants
- Nuevos tipos de fondos de inversión
- Cómo reclamar en el ámbito de los servicios financieros
- Fondos Cotizados (ETF)
- Las opas: qué son y cómo actuar
- Fondos de inversión garantizados
- Los contratos por diferencias (CFD)
- Oficina de Atención al Inversor
- Participaciones Preferentes (PPR)
- ¿Qué fondos de inversión puede encontrar en el mercado?
- Cómo interpretar la publicidad financiera
- Conozca su perfil inversor
- Derechos de Suscripción preferente (DSP)

- Marque si desea recibir en el futuro las nuevas **guías y fichas**

TAMBIÉN PUEDE DIRIGIRSE A LA OFICINA DE ATENCIÓN DEL INVERSOR DE LA **CNMV** EN EL TELÉFONO **902 149 200**

Según lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y conforme al Art. 5.º, relativo al derecho de información en la recogida de datos, la CNMV le informa de que: los datos obtenidos serán integrados en un fichero tratado por la CNMV, único titular y destinatario, con el fin de enviarles sucesivas informaciones relativas a asuntos de competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Si lo desea puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos, previsto por la ley, mediante carta dirigida al Departamento de Inversores. CNMV, c/ Miguel Ángel, 11, 28010 Madrid.

TODAS LAS GUÍAS Y FICHAS DEL INVERSOR ESTÁN A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO A TRAVÉS DE LA WEB DE LA CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) EN EL PORTAL DEL INVERSOR.

PUEDE OBTENER LAS GUÍAS Y FICHAS DEL INVERSOR EN PAPEL GRATUITAMENTE ENVIANDO LA SIGUIENTE SOLICITUD A:

Comisión Nacional de Mercado de Valores  
Miguel Ángel, 11  
20010 Madrid

## Formulario de Solicitud

Nombre o razón social\* \_\_\_\_\_

Primer apellido\* \_\_\_\_\_ Segundo apellido\* \_\_\_\_\_

Domicilio\* \_\_\_\_\_ Código postal\* \_\_\_\_\_

Localidad\* \_\_\_\_\_ Provincia\* \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

*Los campos \* son obligatorios.*

- Marque la casilla de la/s **guía/s** que desea recibir de la colección **Qué debe saber de...**

- Las preguntas que debe hacerse todo accionista de una empresa cotizada
- Las empresas de servicios de inversión
- Los productos de renta fija
- Órdenes de valores
- Opciones y Futuros
- Los fondos de inversión y la inversión colectiva
- Protección del inversor: servicios de reclamaciones
- Los chiringuitos financieros
- Sus derechos como inversor. Descubra la protección que le da la MiFID



Oficina de Atención al Inversor  
**902 149 200**

Esta guía tiene como finalidad informar al público en general sobre distintos aspectos relacionados con los mercados de valores. Por su naturaleza divulgativa no puede constituir un soporte para posteriores interpretaciones jurídicas, siendo la normativa vigente la única de aplicabilidad para estos fines.

Miguel Ángel, 11. • 28010 Madrid  
Fax: 91 585 22 78

Passeig de Gràcia, 19. • 08007 Barcelona  
Fax: 93 304 73 10

HORARIO DE ATENCIÓN  
9:00 - 19:00 h, de lunes a viernes

[www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)