CERTIFICACIÓN

Los infrascritos, **Sr. Ervin Novas Bello, gerente del Banco Central de la República Dominicana** (en lo adelante "Banco Central"), **en representación del gobernador del Banco Central, miembro ex oficio y presidente del Consejo Nacional del Mercado de Valores** (en lo adelante "Consejo"); y **Sra. Fabel María Sandoval Ventura, secretaria del Consejo**, **CERTIFICAN** que el texto a continuación constituye copia fiel transcrita de manera íntegra conforme al original de la **Segunda Resolución, R-CNMV-2025-28-MV,** adoptada por el Consejo en la reunión celebrada en fecha **nueve (9) de diciembre del año dos mil veinticinco (2025)**, la cual reposa en los archivos de esta Secretaría, a saber:

SEGUNDA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES DE FECHA NUEVE (9) DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO (2025). R-CNMV-2025-28-MV

REFERENCIA: Autorización para someter a consulta pública el proyecto de Reglamento de Protección al Inversionista

RESULTA:

Que el señor superintendente del Mercado de Valores (en lo adelante "superintendente"), elevó al conocimiento y ponderación del Consejo Nacional del Mercado de Valores (en lo adelante "Consejo"), una solicitud de autorización para someter a consulta pública el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Inversionista (en lo adelante, "Proyecto de Reglamento"), sancionado por el Consejo mediante la Primera Resolución, R-CNMV-2019-21-MV, de fecha trece (13) de agosto de dos mil diecinueve (2019).

Que conforme a las facultades que le confieren la Ley núm. 249-17, del Mercado de Valores de la República Dominicana, que deroga y sustituye la Ley núm. 19-00, del ocho (8) de mayo del año dos mil (2000), promulgada el diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), y su modificación (en lo adelante "Ley núm. 249-17"), y el Reglamento Interno del Consejo, adoptado por este organismo colegiado mediante la Primera Resolución, R-CNMV-2018-06-MV, dictada el veintinueve (29) de noviembre del año dos mil dieciocho (2018) (en lo adelante "Reglamento Interno del Consejo"); el

FSV

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Consejo, sesionando válidamente previa convocatoria cursada con la correspondiente documentación soporte, tiene a bien exponer lo siguiente:

CONSIDERANDO:

1. Que, al amparo del artículo 7 de la Ley núm. 249-17, la Superintendencia del Mercado de Valores (en lo adelante "Superintendencia") tiene por objeto promover un mercado de valores ordenado, eficiente y transparente, proteger a los inversionistas, velar por el cumplimiento del referido estatuto jurídico y mitigar el riesgo sistémico, mediante la regulación y fiscalización de las personas físicas y jurídicas que operan en el mercado de valores.

2. Que de la lectura combinada de los artículos 10 y 13 de la referida pieza normativa se deriva que la Superintendencia está integrada por un órgano colegiado, el Consejo, con funciones esencialmente de naturaleza normativa, fiscalizadora y de control; y, un funcionario ejecutivo, el superintendente, quien tiene a su cargo la dirección, control y representación de la institución.

3. Que el citado artículo 13 señala en el numeral 4 que constituye una atribución del Consejo revisar de manera periódica el marco regulatorio del mercado de valores, adecuándolo a las tendencias y realidades del mercado y proponer, por iniciativa propia o a propuesta del superintendente, las modificaciones que sean necesarias.

4. Que, de igual manera, el artículo 25 de esa misma ley reitera que "[e]l Consejo es el órgano competente para establecer los reglamentos relativos a las actividades del mercado de valores señaladas en esta ley."

5. Que el párrafo I de dicho artículo añade que "[e]n el ejercicio de la potestad reglamentaria, el Consejo y la Superintendencia observarán los principios de legalidad y las reglas de consulta pública, participación y transparencia contenidos en la Constitución de la República y las leyes vigentes".

6. Que, sobre este particular, el artículo 37 del Reglamento Interno del Consejo establece que la preparación de los borradores y la colocación en consulta púbica previa es responsabilidad del superintendente.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

7. Que es de resaltarse que el artículo 2 de la mencionada Ley núm. 249-17 revela que las disposiciones contenidas en dicha legislación se aplican a todas las personas físicas y jurídicas que realicen actividades, operaciones y transacciones en el mercado de valores de la República Dominicana, con valores de oferta pública que se oferten o negocien en el territorio nacional.

8. Que conforme al artículo 3, numeral 33, de la Ley núm. 249-17, participante del mercado de valores "[e]s la persona física o jurídica, inscrita en el Registro del Mercado de Valores y regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores".

9. Que, a este respecto, el artículo 36 de la indicada ley establece que "[l]a Superintendencia tendrá un Registro a disposición del público, que podrá ser electrónico, y en él se inscribirán las personas físicas y jurídicas que participen en el mercado de valores, así como la información pública respecto de los valores inscritos en el Registro y de los participantes del mercado de valores regulados por esta ley."

10. Que, como parte de las iniciativas aprobadas en la agenda o planificación regulatoria de la Superintendencia, correspondiente al período comprendido desde marzo a septiembre del año dos mil veinticinco (2025), sancionada por el Consejo mediante la Segunda Resolución, R-CNMV-2025-02-SIMV, del veinticinco (25) de febrero del dos mil veinticinco (2025); modificada, a su vez, por la Primera Resolución, R-CNMV-2025-14-SIMV, de fecha siete (7) de mayo del dos mil veinticinco (2025), se encuentra incluido el proyecto de Reglamento para la Protección del Público Inversionista.

11. Que mediante comunicación recibida en la Secretaría del Consejo en fecha veintisiete (27) de noviembre del año dos mil veinticinco (2025), el señor superintendente sometió a la consideración de este órgano colegiado la solicitud de autorización para iniciar el proceso de consulta pública dirigido a los actores interesados y al público en general del proyecto de Reglamento de Protección al Inversionista.

12. Que, conforme a lo expuesto en la precitada misiva, el objeto esencial del proyecto de Reglamento consiste "en establecer un marco normativo integral que salvaguarde al inversionista, consolidando principios, derechos, obligaciones y mecanismos destinados a garantizar el ejercicio pleno de sus derechos e intereses".

FSR

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

13. Que, igualmente, se indica que el proyecto de Reglamento procura definir las responsabilidades de los participantes del mercado de valores sometidos a su aplicación, así como los derechos del público inversionista, incluyendo los procedimientos para la gestión de reclamaciones, quejas, denuncias y consultas.

14. Que, asimismo, se señala que el referido proyecto aborda obligaciones relativas a ámbitos fundamentales tales como la contratación, la publicidad, la gobernanza interna de las entidades y la protección de datos personales.

15. Que el oficio del señor superintendente estuvo acompañado de un informe técnico, una exposición de motivos, y un análisis de impacto regulatorio *ex ante*, todos elaborados por la Dirección de Regulación e Innovación.

16. Que entre las consideraciones técnicas se resalta que, actualmente, no existe en el marco normativo un instrumento jurídico que desarrolle de forma integral y sistemática la protección al inversionista, a pesar de que la Ley núm. 249-17 la reconoce como uno de los pilares de la regulación financiera, de modo que el Proyecto de Reglamento funge como título habilitante para la consagración de los derechos básicos del inversionista y el establecimiento de estándares de conducta aplicables a los intermediarios, incluidos el debido cuidado, la lealtad y la gestión de conflictos de interés.

17. Que, en ese contexto, establece que la normativa en cuestión reviste alta relevancia para mitigar riesgos, tales como de asimetrías de información, ausencia de procedimientos estandarizados de atención al inversionista, publicidad y prácticas abusivas, así como desafíos derivados de la modernización del mercado, proponiendo soluciones como: la prohibición de cláusulas y prácticas abusivas; la regulación de la publicidad de valores de oferta pública; la obligatoriedad de contar con unidades de atención al inversionista; y la implementación de reportes periódicos y mecanismos de educación financiera.

18. Que, en dicha línea, el informe apunta que la consolidación, en un único instrumento normativo, de los derechos del inversionista y de las obligaciones de las entidades reguladas proporcionará mayor certeza jurídica, coherencia regulatoria y transparencia en las relaciones entre los participantes del mercado, contribuyendo con ello a:

- Aumentar la confianza del público en el mercado de valores;

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

- Reducir los conflictos legales y los riesgos de fraude;
- Mejorar el tratamiento de quejas y reclamaciones mediante procedimientos formales y reportes periódicos; y
- Fomentar la inclusión financiera y la participación de nuevos inversionistas.

19. Que, en cuanto al alcance, se identifican como sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación del proyecto Reglamentario a los intermediarios de valores, asesores de inversión, sociedades administradoras de fondos de inversión abiertos o mutuos, y promotores de inversión; reconociéndose, además, expresamente a todo público inversionista la posibilidad de formular consultas, quejas, reclamaciones y denuncias, para lo cual los participantes deberán establecer procedimientos internos idóneos para su adecuada canalización.

20. Que, en ese sentido, el referido informe hace constar que la implementación de la regulación implicará la realización de ajustes operativos y administrativos por parte de los participantes del mercado, quienes deberán revisar y actualizar sus contratos, manuales internos, sistemas de atención al cliente y programas de capacitación; y por parte de la Superintendencia, que asumirá nuevas funciones de orientación, supervisión especializada y capacitación en materia de protección al inversionista.

21. Que, no obstante, se advierte que dichos ajustes, aunque pueden representar costos adicionales, son de carácter único y se consideran razonables y manejables, valorándose positivamente que el Proyecto de Reglamento contemple un período de entrada en vigencia que facilite la adecuación gradual de las estructuras y procesos conforme a las nuevas exigencias.

22. Que, finalmente, el informe técnico señala que el proyecto de Reglamento no contempla modificaciones expresas a los reglamentos de aplicación de la Ley núm. 249-17 vigentes, salvo la derogación, en particular, del Capítulo III de la Única Resolución del superintendente, de fecha nueve (9) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024), R-NE-SIMV-2024-08-MV, relativa al Procedimiento para realizar Consultas ante la Superintendencia del Mercado de Valores, incorporando su contenido al nuevo instrumento normativo a fin de evitar duplicidades y consolidar en un solo texto las disposiciones aplicables en materia de protección al inversionista.

23. Que, por su parte, el análisis de impacto regulatorio *ex ante*, precisa que el objetivo general del proyecto de Reglamento es garantizar la protección efectiva del público inversionista en el mercado

de valores, promoviendo un entorno en el cual los inversionistas —especialmente los no profesionales— participen con confianza y certeza de que sus derechos están resguardados, tendrán acceso a información veraz y suficiente, contarán con vías eficientes para resolver sus reclamaciones y serán atendidos por participantes del mercado sujetos a elevados estándares de conducta, en consonancia con el mandato legal de la Ley núm. 249-17.

24. Que, corolario de lo anterior, establece que el reglamento persigue los siguientes objetivos concretos:

- Marcar principios rectores y derechos del inversionista;
- Institucionalizar mecanismos de atención al inversionista;
- Prevenir cláusulas y prácticas abusivas;
- Asegurar equidad en la contratación y en la publicidad;
- Fortalecer la gobernanza interna de las entidades en favor del inversionista;
- Fomentar la educación financiera y la participación informada; y
- Justificar la intervención regulatoria para corregir fallas del mercado.

25. Que el análisis advierte que, sin la acción normativa del Estado, de materializarse los riesgos indicados, se afectaría la confianza en el mercado de valores y su desarrollo sostenible, por lo cual, se sostiene que "la formulación de este reglamento se revela como una necesidad de política pública impostergable."

26. Que, en consecuencia, el documento concluye expresando que la emisión del proyecto de Reglamento constituye la opción regulatoria más viable, por ser la única que aborda de manera integral la problemática identificada y garantiza sostenibilidad normativa.

27. Que la exposición de motivos resalta que el contenido sustantivo del proyecto de Reglamento incluye disposiciones orientadas a fortalecer la transparencia, la protección del público inversionista y la integridad del mercado, tales como: un catálogo de derechos y deberes del inversionista; reglas aplicables a contratos de adhesión y cláusulas abusivas; estándares de publicidad y prácticas comerciales; criterios de idoneidad y conveniencia; mecanismos de gestión de conflictos de interés; procedimientos de atención de reclamaciones; obligación en materia de protección de datos; disposiciones de gobierno corporativo y cultura de cumplimiento; requerimientos de personal especializado; reportes periódicos de reclamaciones; centralización de

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

requerimientos derivados de procesos sucesorales; y reglas sobre la entrada en vigencia y el período de adecuación.

28. Que, asimismo, se expone que la implementación de esta regulación responde al compromiso institucional de la Superintendencia de proteger los derechos de los inversores, promover la transparencia y fortalecer la confianza en el mercado de valores, razón por la cual su aplicación contribuirá a un entorno financiero más justo, seguro y competitivo, en beneficio de todos los participantes.

29. Que, en esa sintonía, la exposición de motivos culmina señalando que el reglamento de la especie representa un avance estructural para el mercado de valores dominicano, al colocar a la persona inversionista en el centro de la regulación, fortalecer la confianza pública, elevar los estándares de conducta y armonizar el marco normativo nacional con los principios de IOSCO y las mejores prácticas internacionales; y que, en virtud de ello, su implementación contribuirá al desarrollo de un mercado más inclusivo, transparente y competitivo, así como a la consolidación de un ecosistema financiero que promueva el ahorro y la inversión de largo plazo.

30. Que, a fin de edificar a los miembros del Consejo sobre los aspectos esenciales del proceso seguido, el cuerpo técnico de la Dirección de Regulación e Innovación y del Departamento de Protección y Educación al Inversionista explicó a viva voz que, en cumplimiento de los procedimientos internos de rigor, se celebró una reunión del Comité del Consejo para el Estudio y Revisión de las Propuestas de Reglamentos, seguida de un acercamiento técnico con un equipo especializado del Banco Central de la República Dominicana; procesos a partir de los cuales se incorporaron ajustes al texto originalmente propuesto.

31. Que, a la luz de los planteamientos esbozados, este órgano colegiado estima pertinente destacar que el preámbulo de la Ley núm. 249-17, en cuanto expresión de los valores y principios que sustentan dicho estatuto y dotado de relevancia jurídica, dispone en su Considerando Tercero "[q]ue los objetivos que debe perseguir la regulación del Mercado de Valores Dominicano son la protección a los inversionistas, la garantía de que los mercados sean justos, eficientes y transparentes y la reducción del riesgo sistémico".

32. Que, en atención a tales fines, los Considerando Cuarto y Quinto de la citada ley resaltan la necesidad de promover la transparencia de los mercados en condiciones de competencia, mediante

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

la reforma de la estructura del mercado y sus reglas de conducta, disponiendo para ello que el órgano regulador cuente con una amplia potestad normativa que le permita dictar reglamentos particulares en cada ámbito de regulación, asegurando así su oportuna adaptación al dinámico entorno de este mercado, de manera ágil y eficiente.

33. Que este Consejo reconoce que la evolución de los mercados financieros ha generado una creciente complejidad en las operaciones, productos y actores que intervienen en ellos, lo cual acentúa la necesidad de fortalecer la protección de los inversionistas como principio esencial para preservar la integridad del sistema financiero, fomentar la confianza pública y garantizar condiciones equitativas de participación conforme al marco regulatorio vigente.

34. Que la protección al inversionista constituye uno de los fines esenciales consagrados en la Ley núm. 249-17, misión que impone la adopción de medidas orientadas a garantizar mercados justos, eficientes y transparentes, así como a establecer mecanismos idóneos para la prevención de riesgos, la corrección de asimetrías de información y el resguardo de los derechos del público inversionista; razón por la cual la construcción de un marco reglamentario especializado en esta materia se erige como un elemento indispensable para el cumplimiento efectivo del mandato legal.

35. Que, en ese sentido, la emisión de la regulación objeto de análisis —aun cuando no figura dentro de los reglamentos expresamente previstos en el Transitorio Tercero de la Ley núm. 249-17, como instrumentos obligatorios a ser desarrollados— se justifica plenamente en virtud de su necesidad técnica, su pertinencia institucional y su directa vinculación con los objetivos superiores del ordenamiento del mercado de valores, constituyendo una actuación normativa imprescindible para cerrar brechas regulatorias, armonizar estándares de conducta y consolidar un sistema de protección integral del inversionista, conforme a las mejores prácticas internacionales.

36. Que, al hilo de lo anterior, este Consejo examinó los impactos negativos señalados por el equipo técnico de la Superintendencia, particularmente en lo referente a los costos iniciales de implementación, ponderando, a su vez, los impactos positivos derivados del establecimiento de un marco integral, coherente y sancionable, que se traduzca en beneficios sostenibles en términos de confianza y participación de los inversionistas, fortalecimiento de la supervisión, mayor trazabilidad de los procesos y garantía de un trato justo, transparente e igualitario.

FSV

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

37. Que, en atención a lo expuesto, este órgano colegiado considera que los beneficios derivados de la propuesta regulatoria superan ampliamente los riesgos identificados, por lo que resulta procedente proseguir con el curso correspondiente, el cual se inicia, conforme a la normativa vigente aplicable, con la apertura del proceso de consulta pública.

38. Que, sobre dicho aspecto, la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha seis (6) de agosto de dos mil trece (2013) (en lo adelante "Ley núm. 107-13"), establece en su artículo 30 que "[l]os estándares mínimos y obligatorios de los procedimientos administrativos que procuran la adopción de reglamentos que poseen un alcance general, cuya finalidad es que la Administración Pública obtenga la información necesaria para su aprobación, además de canalizar el diálogo con los interesados y el público en general, "promoviendo el derecho fundamental a la participación ciudadana como sustento de la buena gobernanza democrática".

39. Que, conforme la precitada Ley núm. 107-13, serán nulas de pleno derecho las normas administrativas, en las cuales la Administración competente incumpla los principios y criterios del procedimiento aplicable a la elaboración de reglamentos, planes o programas de alcance general, indicados en el artículo 31 de la misma, a saber:

> "[…] **2. Decisión bien informada.** El procedimiento de elaboración del proyecto ha de servir para obtener y procesar toda la información necesaria a fin de garantizar el acierto del texto reglamentario, plan o programa. A tal fin deberán recabarse los estudios, evaluaciones e informes de naturaleza legal, económica, medioambiental, técnica o científica que sean pertinentes. Las alegaciones realizadas por los ciudadanos serán igualmente tenidas en cuenta para hallar la mejor solución posible en el reglamento, plan o programa. **3. Audiencia de los ciudadanos directamente afectados en sus derechos e intereses.** La audiencia de los ciudadanos, directamente o a través de las asociaciones que les representen, se ha de producir en todo caso antes de la aprobación definitiva del texto reglamentario, plan o programa cuando puedan verse afectados en sus derechos e intereses legítimos. Habrá de otorgarse un plazo razonable y suficiente, en razón de la materia y de las circunstancias concurrentes, para que esa audiencia resulte real y efectiva. La Administración habrá de contar igualmente con un plazo razonable y suficiente para procesar y analizar las alegaciones realizadas. **4. Participación del público.** La participación del público en general, con

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

independencia de que se vea o no afectado directamente por el proyecto de texto reglamentario, plan o programa, deberá garantizarse antes de la aprobación definitiva salvo texto legal en contrario. **5. Colaboración entre órganos y entes públicos administraciones.** La Administración competente para la aprobación del reglamento, plan o programa habrá de facilitar y recabar la colaboración de los demás órganos y entes públicos, cuando resulte necesario o conveniente en razón de los efectos significativos que pueda producir, mediante las consultas o informes oportunos."

40. Que, por su parte, el artículo 23 de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, de fecha veintiocho (28) de julio del año dos mil cuatro (2004) (en lo adelante "Ley núm. 200-04"), establece la obligación de las entidades que cumplen funciones públicas o que administran recursos del Estado de "publicar a través de medios oficiales o privados de amplia difusión, incluyendo medios o mecanismos electrónicos y con suficiente antelación a la fecha de su expedición, los proyectos de regulaciones que pretendan adoptar mediante reglamento o actos de carácter general, relacionadas con requisitos o formalidades que rigen las relaciones entre los particulares y la administración o que se exigen a las personas para el ejercicio de sus derechos y actividades".

41. Que, aunado a lo anterior, el artículo 24 de la referida Ley núm. 200-04, dispone que las entidades que cumplan funciones públicas o que administran recursos del Estado deberán prever en sus respectivos presupuestos las sumas necesarias para publicar en medios de comunicación colectiva, con amplia difusión nacional, los proyectos de reglamentos y actos de carácter general que son detallados en el artículo 23 de la Ley núm. 200-04.

42. Que el párrafo del precitado artículo expresa que la entidad o persona que cumpla funciones públicas o que administre recursos del Estado, que cuente con un portal de Internet o con una página en dicho medio de comunicación, "deberá prever la existencia de un lugar específico en ese medio para que los ciudadanos puedan obtener información sobre los proyectos de reglamentación, de regulación de servicios, de actos y comunicaciones de valor general, que determinen de alguna manera la forma de protección de los servicios y el acceso de las personas de la mencionada entidad. Dicha información deberá ser actual y explicativa de su contenido, con un lenguaje entendible al ciudadano común."

FSR

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

43. Que, paralelamente, el artículo 3, numeral 8, de la Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites del doce (12) de agosto del dos mil veintiuno (2021) (en lo adelante "Ley núm. 167-21") establece que la consulta pública es "es un mecanismo de participación ciudadana que se utiliza para transparentar el proceso de producción y revisión de las regulaciones, permitiendo la recepción de comentarios por parte de los diferentes grupos interesados y del público en general."

44. Que, paralelamente, el artículo 6 del Decreto núm. 486-22, de fecha veinticuatro (24) de agosto del año dos mil veintidós (2022), que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites (en lo adelante "Decreto núm. 486-22") instruye a los entes y órganos de la Administración Pública a la creación de sus agendas o planificación regulatoria; cuyo párrafo I, literal g, agrega que "[l]os entes y órganos de la Administración Pública deberán indicar el período en que se pretenden realizar las consultas públicas de las propuestas regulatorias, cuando corresponda."

45. Que el artículo 30 del Decreto núm. 486-22 dispone que los entes y órganos de la Administración Pública promoverán la participación ciudadana en la gestión pública por medio de consultas públicas; a la vez que desglosa la finalidad de las consultas públicas, en tanto contribuyen a que:

> "1) La Administración pública obtenga información sobre problemas de política pública y su posible solución. 2) El proceso regulatorio se lleve a cabo bajo los principios de transparencia, participación, rendición de cuentas y motivación. 3) La regulación resultante pueda nutrirse de la participación de los actores afectados por el problema y por la regulación. 4) Se canalice el diálogo con otros entes y órganos públicos, con los interesados y el público en general, con ponderación de las políticas sectoriales y derechos implicados y promoviendo el derecho fundamental a la participación ciudadana como sustento de la buena gobernanza democrática. 5) Los actores conozcan y sean parte del proceso regulatorio. contribuyendo a la predictibilidad de la actuación regulatoria."

46. Que, por su parte, de la lectura combinada del artículo 23 de la Ley núm. 167-21, y del artículo 33 del Decreto núm. 486-22, se desprende que la consulta pública de las propuestas de regulaciones económicas y sociales significativas será de cuarenta y cinco (45) días hábiles.

FSR

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

47. Que el artículo 7 de la Ley núm. 167-21 establece que "[s]e consideran regulaciones económicas y sociales significativas, aquellas que se enmarcan dentro de los siguientes criterios: 1) Crean nuevas obligaciones para los administrados o hacen más estrictas las obligaciones existentes. 2) Crean o modifican trámites, exceptuando cuando la modificación simplifica o facilita el cumplimiento del particular. 3) Reducen o restringen derechos o prestaciones para los administrados. 4) Establecen definiciones, clasificaciones, restricciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los administrados."

48. Que, de conformidad con el artículo 32 del Decreto núm. 486-22, además de la indicación de la fecha de inicio de la consulta pública en la agenda o planificación regulatoria, la Superintendencia podrá realizar un aviso previo de la consulta pública en medios de comunicación de amplia difusión pública, por lo menos cinco (5) días hábiles de la fecha de inicio; en cuyo caso, este aviso incluiría el objetivo de la consulta, la fecha de inicio y cierre, formas y canales de realización de la consulta y período durante el cual se recibirán los comentarios.

49. Que, merced de lo expuesto, este organismo colegiado favorece que el proyecto de Reglamento de Protección al Inversionista sea sometido a consulta pública a los fines de recabar la opinión de los participantes del mercado, sectores interesados y público en general.

VISTOS:

a. La Constitución de la República Dominicana, votada y proclamada por la Asamblea Nacional en fecha (27) de octubre de dos mil veinticuatro (2024).

b. La Ley núm. 249-17, del Mercado de Valores de la República Dominicana, que deroga y sustituye la Ley núm. 19-00, del ocho (8) de mayo del año dos mil (2000), de fecha diecinueve (19) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), y su modificación.

c. La Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha seis (6) de agosto del año dos mil trece (2013).

d. La Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio del año dos mil cuatro (2004).

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

e. La Ley núm. 167-21, de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, de fecha doce (12) de agosto del dos mil veintiuno (2021).

f. El Reglamento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, aprobado mediante el Decreto núm. 130-05, de fecha veinticinco (25) de febrero del año dos mil cinco (2005).

g. El Decreto núm. 486-22, de fecha veinticuatro (24) de agosto del año dos mil veintidós (2022), que aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

h. El Reglamento Interno del Consejo Nacional del Mercado de Valores, dictado mediante la Primera Resolución, R-CNMV-2018-06-MV, de fecha veintinueve (29) de noviembre del año dos mil dieciocho (2018).

i. La Segunda Resolución, R-CNMV-2025-02-SIMV, del veinticinco (25) de febrero del dos mil veinticinco (2025), modificada por la Primera Resolución, R-CNMV-2025-14-SIMV, de fecha siete (7) de mayo del dos mil veinticinco (2025), por medio de la cual el Consejo aprobó la agenda o planificación regulatoria de la Superintendencia correspondiente al período comprendido desde marzo a septiembre del dos mil veinticinco (2025).

j. La Primera Resolución, R-CNMV-2025-19-SIMV, del veintiuno (21) de octubre del dos mil veinticinco (2025), mediante la cual el Consejo aprobó la agenda o planificación regulatoria de la Superintendencia correspondiente al período comprendido desde septiembre de dos mil veinticinco (2025) a marzo de dos mil veintiséis (2026).

k. La comunicación de fecha veintisiete (27) de noviembre del año dos mil veinticinco (2025), suscrita por el señor superintendente del Mercado de Valores, y sus anexos.

l. Los demás documentos que integran el expediente.

POR TANTO:

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Después de haber estudiado y deliberado sobre la especie, el Consejo Nacional del Mercado de Valores, en el ejercicio de las facultades que le confiere la Ley núm. 249-17, por votación unánime de sus miembros, atendiendo a los motivos expuestos,

RESUELVE:

PRIMERO: AUTORIZAR al señor superintendente a efectuar la publicación de la presente en uno o más medios de comunicación impresos de amplia circulación nacional, así como en el portal institucional, para fines de consulta pública de los participantes del mercado de valores, sectores interesados y público en general; así como a publicar el aviso de inicio de consulta pública del proyecto de Reglamento de Protección al Inversionista; a saber:

ANTEPROYECTO
REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL INVERSIONISTA

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I
OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1. Objeto. Este Reglamento tiene por objeto establecer los principios, criterios y procedimientos necesarios para proteger de manera efectiva los derechos e intereses del Público Inversionista, conforme a lo dispuesto en la Ley núm. 249-17, del 19 de diciembre de 2017, sobre el Mercado de Valores de la República Dominicana, que deroga y sustituye la Ley núm. 19-00, del 8 de mayo de 2000 (en adelante, la "Ley").

Artículo 2. Alcance. Quedan sometidos a las disposiciones del presente Reglamento los siguientes Participantes del Mercado de Valores:

Asesores de inversión;
Intermediarios de valores;
Sociedades administradoras de fondos de inversión mutuos o abiertos;

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Personas jurídicas que funjan como promotores de inversión.

Párrafo I. Sin perjuicio de lo anterior, los principios rectores de la protección al Público Inversionista dispuestos por el artículo 4, aplican a todos los Participantes del Mercado de Valores respecto a los servicios directos o indirectos que ofrecen al Público Inversionista. De igual manera, las disposiciones relativas a la publicidad en el mercado de valores, establecidas en el Título VIII del presente Reglamento, aplican a todos los Participantes del Mercado de Valores y a los terceros que divulgan, promocionan o publicitan valores de oferta pública, productos o servicios del mercado de valores.

Párrafo II. Este Reglamento aplica al Público Inversionista en lo que respecta a sus deberes y derechos, así como para la interposición de Quejas, Reclamaciones y solicitudes de información, independientemente del tipo de Participante del Mercado de Valores por ante el cual se tramiten, y también para la presentación de Denuncias y consultas ante la Superintendencia del Mercado de Valores (en lo adelante, la "Superintendencia").

Párrafo III. Los Participantes del Mercado de Valores distintos a los citados en la parte capital del presente artículo deben establecer las reglas y los procedimientos aplicables para la canalización y tramitación de las Reclamaciones y Quejas que se deriven de sus actividades ejecutadas en el mercado de valores y que sean presentadas a través de los Prestadores de Servicios Primarios y Directos.

CAPÍTULO II
DEFINICIONES Y PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 3. Definiciones. En adición a las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley y su normativa complementaria, a los efectos de la aplicación de este Reglamento, los términos que se indican más adelante, en singular o plural, tienen los significados siguientes:

1. **Cláusulas Abusivas:** Son las disposiciones contractuales que implican la limitación, violación o renuncia a los derechos del Público Inversionista o liberan de responsabilidad al Participante del Mercado de Valores por el incumplimiento de

obligaciones, teniendo como efecto un desequilibrio significativo entre las partes en perjuicio del Inversionista.

2. **Conflicto de Interés:** Es cualquier situación como consecuencia de la cual una persona física o jurídica puede obtener ventajas o beneficios para sí o para terceros, y que afecta su independencia en el ejercicio de sus funciones al momento de la toma de decisiones.

3. **Consultas:** Servicio a través del cual el Público Inversionista solicita orientación a la Superintendencia, siempre que la misma no tenga connotación técnica o regulatoria.

4. **Contrato de Adhesión:** Son los contratos de cuentas de corretaje y el contrato marco de suscripción de cuotas, así como todo aquel que, de acuerdo con su naturaleza y los criterios previstos en la regulación, se presume establecido unilateralmente por los Participantes del Mercado de Valores, sin que el Inversionista, al suscribirlo, pueda modificar su contenido.

5. **Datos Personales:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo que concierna a personas físicas identificadas o identificables.

6. **Denuncia:** Acción mediante la cual cualquier persona alerta a la Superintendencia sobre determinados hechos o sospechas fundadas que puedan constituir una infracción o violación a la normativa vigente aplicable.

7. **Denunciante:** Es la persona física o jurídica que presenta una Denuncia ante la Superintendencia.

8. **Hecho Relevante:** Es el hecho o evento respecto de un Participante del Mercado de Valores o de su grupo financiero que puede afectar positiva o negativamente su posición jurídica, económica o financiera o el precio de los valores en el mercado.

9. **Información Privilegiada:** Es la información referida a uno o varios Participantes del Mercado de Valores, a sus negocios, a sus valores de oferta pública o al mercado que puede afectar su posición jurídica, económica o financiera cuando no es de dominio público.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

10. **Inversionista:** Toda persona física o jurídica que, con recursos propios o por cuenta de terceros, adquiere valores de oferta pública o contrata los productos o servicios de los Participantes del Mercado de Valores, lo cual conlleva la existencia de una relación comercial formal entre las partes.

11. **Participante del Mercado de Valores:** Es la persona física o jurídica inscrita en el Registro del Mercado de Valores (en lo adelante, el "Registro") y regulada por la Superintendencia.

12. **Prestadores de Servicios Primarios y Directos:** Son los intermediarios de valores y las sociedades administradoras de fondos de inversión abiertos, pues ofrecen servicios directamente al Público Inversionista y como tal constituyen el punto de contacto entre los mismos y el mercado de valores.

13. **Práctica Abusiva:** Es la acción u omisión, reiterada o no, de un Participante del Mercado de Valores que vulnera o puede vulnerar, afecta o puede afectar los derechos del Público Inversionista o modifica su voluntad.

14. **Publicidad Engañosa:** Es la información divulgada por los Participantes del Mercado de Valores o por terceras personas que induce o puede inducir a error al Público Inversionista, ya sea por omisión o cualquier maniobra, con el fin de promover determinados valores de oferta pública, o la contratación de productos o prestación de servicios.

15. **Público Inversionista:** Cualquier persona física o jurídica que usa, ha utilizado, o tiene la intención de utilizar, productos o servicios ofrecidos, de manera directa o indirecta, por cualquier Participante del Mercado de Valores inscrito en el Registro, aun cuando no exista una relación contractual o una inversión realizada.

16. **Queja:** Acción a través de la cual el Público Inversionista pone en conocimiento al Participante del Mercado de Valores o a la Superintendencia, conforme al proceso dispuesto en el presente Reglamento, de alguna actuación u omisión por parte del

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Participante del Mercado de Valores que requiere mejora o corrección sobre el servicio solicitado u ofrecido, directa o indirectamente.

17. **Reclamación:** Acción a través de la cual el Inversionista manifiesta formalmente ante el Participante del Mercado de Valores, o su representante debidamente autorizado, que le brinda un servicio determinado o ante la Superintendencia, conforme al proceso dispuesto en el presente Reglamento, su insatisfacción o inconformidad respecto a acciones u omisiones del Participante del Mercado de Valores derivadas de una relación contractual o interés legítimo, que resultan o pueden resultar en pérdidas, perjuicios económicos o lesión a los derechos de quien la formula, con la pretensión de obtener la restitución de un derecho o un interés legítimo.

18. **Reclamante:** Es la persona física o jurídica que interpone, por sí o en representación de un tercero, una reclamación ante un Participante del Mercado de Valores determinado o la Superintendencia, según corresponda.

Artículo 4. Principios rectores de la protección al Público Inversionista. El presente Reglamento se aplica e interpreta con apego a los siguientes principios rectores que, a su vez, rigen la relación entre el Público Inversionista y todos los Participantes del Mercado de Valores inscritos en el Registro:

1. **Acceso:** Las políticas y procedimientos de los Participantes del Mercado de Valores deben garantizar al Público Inversionista la prestación de los servicios y el suministro de documentación e información de manera adecuada acordes a su perfil. De igual manera, deben garantizarles a las personas envejecientes o en situación de discapacidad las herramientas necesarias para acceder a los servicios, incluyendo sus espacios físicos.

2. **Buena Fe:** El Público Inversionista, los Participantes del Mercado de Valores y la Superintendencia presumen el buen comportamiento legal y ético de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

3. **Conflictos de Interés:** Los Participantes del Mercado de Valores deben establecer políticas y procedimientos eficaces para identificar, gestionar, prevenir, mitigar y

divulgar los conflictos de interés que puedan incidir sobre su actuación de cara al el Público Inversionista y, en todo momento, deben priorizar los intereses de sus Inversionistas sobre los intereses propios o de sus terceros relacionados o vinculados. En los casos en que no sea posible eliminar dicho conflicto, deben revelarlo a los Inversionistas de manera clara, oportuna y comprensible, permitiéndoles tomar decisiones informadas. Dichos mecanismos deben ser documentados y revisados periódicamente.

4. **Contratación Justa:** La contratación para la provisión de servicios de inversión y productos vinculados al mercado de valores se realiza procurando el mayor equilibrio de los intereses de las partes y en cumplimiento con la normativa vigente aplicable.

5. **Debido Proceso:** Las actuaciones administrativas se realizarán de acuerdo con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución de la República Dominicana y las leyes, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

6. **Derecho de Defensa:** La Superintendencia y los Participantes del Mercado de Valores deben velar por la protección de los derechos del Público Inversionista en todo momento, así como establecer las vías necesarias para iniciar procedimientos internos que garanticen la defensa de sus derechos.

7. **Proporcionalidad y claridad de costos:** Los costos, gastos, tarifas y comisiones de los valores de oferta pública, productos y servicios ofrecidos por los Participantes del Mercado de Valores deben establecerse de forma responsable y no discriminatoria, teniendo en cuenta las necesidades del Público Inversionista, la competitividad del mercado y su proporcionalidad con los gastos incurridos en su contratación o mantenimiento.

8. **Favorabilidad (*In Dubio Pro Consumitore*):** En caso de duda, la regulación y las cláusulas de los contratos de servicios y productos vinculados al mercado de valores se deben interpretar del modo más favorable para el Inversionista respecto del caso de que se trate.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

9. **Igualdad de Trato:** Salvo las distinciones establecidas por la Ley y su normativa complementaria, toda persona debe recibir un trato igualitario y no discriminatorio por parte de la Superintendencia y los Participantes del Mercado de Valores, independientemente de cualquier factor o condición que pudiera distinguirlos a unos de otros. En tal sentido, el acceso a la información de carácter público sobre los valores de oferta pública, productos y servicios, así como a los espacios físicos y digitales de la Superintendencia y de los Participantes del Mercado de Valores, deben proveerse en forma no discriminatoria a toda persona, sin importar su género, edad, raza, orientación sexual, religión o ideología política, condición socioeconómica o que se trate de personas en situación de discapacidad, salvo las excepciones que pudieran resultar de políticas fundamentadas en razones de riesgo. La negativa a prestar servicios debe basarse en causas objetivas y no se puede establecer un trato injustificado diferente entre el Público Inversionista.

10. **Privacidad y Protección de la Información:** El tratamiento y cesión de datos solo se realizan con el consentimiento del Público Inversionista, debiendo los Participantes del Mercado de Valores hacer un uso legítimo de la información, así como proteger y salvaguardar la confidencialidad de los datos mediante el uso de medidas y tecnologías adecuadas que mitiguen los riesgos e impacto de cualquier destrucción, acceso no autorizado, alteración o uso indebido.

11. **Razonabilidad:** Las inquietudes manifestadas y procedimientos iniciados por el Público Inversionista se atienden bajo criterios razonables en lo que respecta a la decisión, el plazo de trámite y respuesta, así como al respeto al debido proceso.

12. **Transparencia:** En el marco de la prestación de los servicios, sin importar el canal utilizado, la información suministrada por los Participantes del Mercado de Valores al Público Inversionista debe ser completa, adecuada, oportuna, correcta y clara, a los fines de procurar su comprensión sobre el funcionamiento del mercado de valores, la transacción a realizar, los costos, gastos, tarifas y comisiones asociadas, los valores de oferta pública involucrados y servicios o productos a contratar, así como los riesgos asociados, según corresponda. De igual forma, las informaciones deben proveerse tomando en consideración los distintos perfiles de las personas a las que están dirigidas

y presentarse en formatos accesibles, de fácil uso y un lenguaje apropiado que permita su comprensión y entendimiento.

13. **Trato Justo:** Todas las personas deben ser atendidas de manera equitativa, honesta, diligente, transparente y respetuosa en todas las etapas de su relación con el mercado de valores. Esto incluye el deber de evitar prácticas discriminatorias, abusivas, desleales o que generen asimetrías de información, asegurando condiciones proporcionales a las características y necesidades particulares de cada persona.

TÍTULO II
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES

CAPÍTULO I
DERECHOS Y DEBERES DEL PÚBLICO INVERSIONISTA

Artículo 5. Derechos del Público Inversionista. En adición a los derechos contemplados en la normativa vigente, el Público Inversionista es titular de los derechos siguientes ante los Participantes del Mercado de Valores sujetos al alcance del presente Reglamento. En tal sentido, toda persona tiene derecho a:

1. Recibir un trato justo, honesto, responsable y respetuoso.
2. Recibir propuestas de transacciones acorde a su perfil de inversionista.
3. Acceder al mercado de valores sin importar su género, edad, raza, orientación sexual, religiosa o política, condición socioeconómica, o que se trate de personas en situación de discapacidad.
4. Recibir servicios de calidad y diligencia en el manejo de sus solicitudes, órdenes o instrucciones.
5. Recibir asesoría e información completa, adecuada y correcta, a los fines de procurar su comprensión sobre el funcionamiento del mercado de valores, la transacción a realizar, los costos, gastos, tarifas y comisiones asociadas, los valores de oferta pública involucrados y servicios o productos a contratar, así como los riesgos que involucra, según corresponda.
6. Ser informados oportunamente por los medios acordados sobre toda variación de las condiciones contractuales preestablecidas o cualquier modificación de documentos

inherentes a los valores de oferta pública, producto o servicio contratado, a lo largo de la relación comercial y conforme lo previsto en la regulación vigente.

7. Decidir libremente sobre la contratación de los servicios de inversión, a través del correspondiente Participante del Mercado de Valores de su elección, y adquirir los productos y valores de oferta pública de su interés, con las únicas limitantes establecidas contractualmente por el respectivo instrumento financiero y conforme la normativa vigente y su perfil de inversionista.
8. Recibir los servicios inherentes al mercado de valores en la forma y condiciones establecidas contractualmente y en la normativa vigente.
9. Acceder al Registro con el propósito de investigar, verificar y comprender la información pública de su interés sobre el mercado de valores, tales como alternativas de inversión, riesgos asociados, Hechos Relevantes, entre otros.
10. Presentar Reclamaciones y Quejas ante los Participantes del Mercado de Valores o la Superintendencia, según corresponda, conforme a este Reglamento, a través de un procedimiento sencillo y gratuito, sin perjuicio de las acciones judiciales aplicables en cada caso.
11. Recibir respuesta sobre las Reclamaciones y solicitudes de información formuladas ante un Participante del Mercado de Valores y ser notificado de las decisiones que le afecten, en el plazo correspondiente y a través de cualquier medio fehaciente.
12. Acceder a la información de carácter personal que sobre él repose en los archivos de los Participantes del Mercado de Valores o en la Superintendencia, con las limitantes establecidas en el marco jurídico vigente.
13. Recibir la subsanación del hecho que dio lugar a una Reclamación cuando el resultado de la decisión le sea favorable, conforme a lo dispuesto en este Reglamento.
14. Solicitar, a través de mecanismos accesibles y procedimientos simplificados, la rectificación mediante actualización o supresión, de la información inexacta o ilegítimamente recogida que permanezca en los registros de los Participantes del Mercado de Valores.
15. Recibir un tratamiento, custodia confidencial y segura de su información personal y financiera, conforme a lo previsto en la Ley, su reglamentación y la normativa sobre protección de Datos Personales, procurando que se utilice únicamente para los fines autorizados y previstos en la normativa vigente.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

16. Ser informado sobre los destinatarios y la finalidad de la cesión de sus datos, cuando la información de la cual es titular sea o pueda ser compartida, bajo su consentimiento previo y expreso.
17. Participar en las asambleas conforme a los derechos que le correspondan, según la naturaleza de su titularidad.
18. Recibir respuesta cuando se le ocasionen perjuicios como consecuencia de actuaciones lesivas de los Participantes del Mercado de Valores, siguiendo el procedimiento correspondiente y sin detrimento de las actuaciones administrativas, civiles y penales aplicables.

Párrafo. Los derechos dispuestos en los numerales 12, 14, 15 y 16 del presente artículo y, en general, los relacionados con el acceso, uso, rectificación, actualización, supresión, tratamiento y custodia de los datos personales del inversionista se ejercerán conforme a lo dispuesto en la Ley núm. 172-13, la Ley núm. 4-23 y el Reglamento de Biometría de la Junta Central Electoral, así como cualquier normativa aplicable en materia de protección de datos personales e identificación ciudadana.

Artículo 6. Inalienabilidad de los Derechos del Público Inversionista. Los derechos del Público Inversionista son inalienables y no pueden ser menoscabados o restringidos por los Participantes del Mercado de Valores ni la Superintendencia.

Artículo 7. Deberes del Público Inversionista. Sin perjuicio de los deberes que se deriven del cumplimiento del marco jurídico vigente y de los contratos suscritos, el Público Inversionista tiene los deberes siguientes:

1. Suministrar información completa, veraz y oportuna conforme se requiera por los Participantes del Mercado de Valores o la Superintendencia, en los términos previstos a nivel contractual y en la normativa vigente, así como mantener los datos de contacto actualizados.
2. Leer atentamente los contratos y demás documentación aportada por los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, antes de ser suscrita.
3. Requerir a los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, toda información necesaria y orientación detallada sobre los valores de

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

oferta pública relacionados a la transacción a realizar y los productos, servicios y costos contratados.

4. Cumplir oportunamente y en la forma pactada, con las obligaciones asumidas en los contratos.
5. Verificar que los Participantes del Mercado de Valores con los que desea contratar se encuentren autorizados por la Superintendencia.
6. Observar las reglas del mercado de valores relativas al uso de Información Privilegiada y manipulación de mercado.
7. Denunciar ante la Superintendencia cualquier actividad o hecho que pueda constituir una infracción o violación a la normativa vigente del mercado de valores o que pueda perjudicar los intereses del Público Inversionista, o incidir en el funcionamiento adecuado del mercado.
8. Comparecer ante la Superintendencia o la autoridad correspondiente, cuando así sea requerido, para presentar declaración sobre cualquier información o dato relevante del que tenga conocimiento o acceso, directo o indirecto, en relación con el mercado de valores.
9. Conservar, por cualquier medio, los comprobantes o documentos, físicos o digitales que le sean entregados al momento de contratar o de concertar cualquier transacción.
10. Informarse sobre sus derechos y deberes, así como de forma y plazos para la tramitación de sus Reclamaciones.

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES

Artículo 8. Obligaciones del Participante del Mercado de Valores. En adición a las obligaciones previstas en la normativa vigente, en el marco de la prestación de servicios o realización de transacciones, los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento y conforme al objeto social que les corresponde, deben:

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

1. Establecer mecanismos de atención y protección al Público Inversionista, fomentando una cultura organizacional y de gobernanza que garantice una conducta alineada a las disposiciones de este Reglamento, promoviendo el trato justo, honesto y responsable hacia el Público Inversionista, mediante el uso de recursos y herramientas adecuadas, tanto internas como externas, y con conocimiento y capacidad para brindar experiencias acordes a sus necesidades.
2. Anteponer los intereses de los Inversionistas frente a los del Participante del Mercado de Valores.
3. Contar con mecanismos, manuales y procesos definidos para tramitar las Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información que le son planteadas, conforme lo previsto en el marco jurídico vigente y este Reglamento.
4. Responder de manera clara y oportuna a las solicitudes de información presentadas por el Público Inversionista sobre los valores de oferta pública, sus productos y servicios.
5. Comunicar al Público Inversionista sus derechos y deberes en el marco de los servicios de inversión.
6. Informar sobre la convocatoria de las asambleas de tenedores de valores o de accionistas a los Inversionistas bajo su custodia, así como de sus Hechos Relevantes.
7. Brindar información exacta, completa, precisa, detallada y oportuna al Público Inversionista sobre los productos, servicios y operaciones sobre los cuales muestren interés.
8. Elaborar y mantener publicado de manera permanente y destacada en su página web o en otro canal que disponga el participante del mercado de valores, de un material didáctico sobre los productos, servicios y tipos de valores e instrumentos financieros a los cuales puede acceder el Público Inversionista, con indicación general del perfil de riesgo, funcionamiento, características y estructura de costos asociados.
9. Capacitar al personal que trabaja en contacto con el Público Inversionista, en función de la complejidad de los valores de oferta pública, productos y servicios ofertados.
10. Capacitar y sensibilizar al personal que trabaja en contacto con el Público Inversionista sobre la manera correcta de orientar y asesorar, incluyendo entrenamiento especializado, focalizado en el tratamiento de las personas envejecientes, en situación de discapacidad o en condición vulnerable.
11. Establecer sistemas de control y registro de las Reclamaciones y Quejas recibidas.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

12. Dar respuesta a las solicitudes formuladas por la Superintendencia en el marco de las actuaciones previstas para la protección del Inversionista, dentro del plazo señalado en este Reglamento.
13. Dar cumplimiento a las decisiones de la Superintendencia respecto de las Reclamaciones interpuestas, conforme a lo previsto en este Reglamento.
14. Informar a los Inversionistas de manera clara, precisa y por medios fehacientes sobre los montos y porcentajes correspondientes a los honorarios, tarifas, comisiones, gastos accesorios, costos e impuestos aplicables relacionados con su inversión.
15. Mantener a disposición del Inversionista su información personal, financiera, y documentación inherente a los valores de oferta pública, transacciones, servicios o productos contratados.
16. Suministrar al Inversionista las copias o ejemplares originales de los documentos firmados por este, según corresponda, así como de los documentos transaccionales previstos en la normativa vigente.
17. Remitir al Inversionista los estados de cuenta de sus inversiones, en la forma prevista por la normativa vigente.
18. Respetar los términos, plazos, modalidades, reservas y demás condiciones conforme ofrece, publicita o contrata.
19. Resguardar la información personal y financiera del Público Inversionista, atendiendo a lo previsto en la Ley, su normativa complementaria y la regulación sobre la obligación de confidencialidad y la protección de Datos Personales, para que estas informaciones sean utilizadas únicamente para los fines autorizados y previstos en la normativa vigente.
20. Abstenerse de incurrir en Prácticas Abusivas o de incluir cláusulas abusivas en sus Contratos de Adhesión.
21. Ser responsable de las acciones u omisiones, tanto de sus representantes como de los terceros que contrate para actuar en su nombre o representación, independientemente del medio o canal utilizado y de si interactúan o no con el Público Inversionista. Asimismo, deben implementar mecanismos de supervisión, control y monitoreo que sean necesarios para garantizar que dichas actuaciones respeten en todo momento los derechos del Público Inversionista y se ajusten a las disposiciones regulatorias aplicables.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

22. Incorporar mecanismos que le permitan obtener información sobre las necesidades y experiencias del Público Inversionista con el propósito de mejorar sus procesos de negocio y el desarrollo de sus productos y servicios.

TÍTULO III
CONTRATACIÓN

CAPÍTULO I
CONTRATOS DE ADHESIÓN

Artículo 9. Disposiciones para la contratación. Independientemente del canal utilizado, la contratación debe efectuarse mediante acuerdos escritos y la actuación de las partes debe ceñirse a los términos estipulados en estos.

Párrafo. La contratación puede efectuarse a través de canales presenciales, no presenciales o digitales, siempre que se cumplan los aspectos de forma y fondo mínimos requeridos por la normativa vigente, en especial los relativos a la validación de la identidad del Público Inversionista y el registro del consentimiento.

Artículo 10. Contratos de Adhesión. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley, sus reglamentos y demás normativas aplicables, los Contratos de Adhesión, sus anexos y modificaciones deben ser remitidos a la Superintendencia para aprobación previa a su implementación. La Superintendencia cuenta con un plazo de veinticinco (25) días hábiles para realizar la revisión de los Contratos de Adhesión.

Párrafo I. Sin perjuicio de lo antes indicado, la Superintendencia tiene la facultad para revisar de oficio, en cualquier momento, los contratos, sus anexos o documentos complementarios y operaciones de los Participantes del Mercado de Valores, con el fin de identificar el uso de acuerdos distintos a los autorizados, así como la existencia de Cláusulas o Prácticas Abusivas, pudiendo exigir su eliminación o modificación inmediata, sin desmedro de las medidas adicionales aplicables. Si la Superintendencia identifica algunas de las irregularidades anteriores, el participante debe incorporar las observaciones en el plazo establecido por la Superintendencia.

FSV

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo II. Las declaraciones que las partes realicen en los Contratos de Adhesión deben, en todo caso, dar cuenta de la capacidad legal para la contratación de las partes, de la legalidad de las operaciones que se pretenden realizar y del origen lícito de los activos utilizados en las transacciones.

Párrafo III. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, pueden modificar los contratos en consideración a los cambios legales, regulatorios o de mercado. Dichos cambios no surten efectos frente al Inversionista sino desde el momento en que los mismos hayan sido notificados, a través de los medios fehacientes acordados, de conformidad con las disposiciones de notificación establecidas en dichas reglas generales de contratación.

Artículo 11. Idioma y redacción. Los Contratos de Adhesión deben redactarse en idioma español, en términos claros, entendibles y de uso común para el Público Inversionista, con el tipo de letra "*Times New Roman*" y con un tamaño de letra mínimo en 12 puntos.

Párrafo. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben incorporar en todas las páginas de los modelos de Contratos de Adhesión y sus anexos la inscripción siguiente: *"Contrato aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores en fecha _____ mediante oficio número _____".*

Artículo 12. Reglas generales de contratación. En la elaboración de los Contratos de Adhesión, los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, bajo pena de nulidad, deben abstenerse de contemplar cláusulas que:

1. Impliquen la limitación, violación o renuncia de derechos reconocidos por la normativa vigente a favor del Inversionista.
2. Exoneren la responsabilidad del Participante del Mercado de Valores cuando, por su imprudencia, negligencia o mala conducta, provoque daños o perjuicios al Inversionista por los servicios o productos contratados.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

3. Exoneren, atenúen, o limiten la responsabilidad del Participante del Mercado de Valores por problemas o incumplimientos en las transacciones realizadas o los productos o servicios contratados, que puedan ocasionar daños o perjuicios al Inversionista.
4. Impongan la utilización obligatoria de la conciliación, el arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares, o que excluyan el uso de la vía jurisdiccional o el ejercicio del recurso de Reclamación en cualquiera de las instancias correspondientes.
5. Cualquier disposición que permita al Participante del Mercado de Valores modificar los términos y condiciones del contrato sin la debida notificación al Inversionista.
6. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del Inversionista.
7. Se refieran a textos o documentos que no hayan sido suministrados o explicados al Inversionista de forma previa a la contratación del producto, servicio o valor de oferta pública o en el momento de la suscripción del contrato.

Artículo 13. Suministro y archivo de los Contratos de Adhesión. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben entregar al Inversionista un original del contrato suscrito con éste y sus anexos correspondientes, una vez agotadas las formalidades para su legalización o registro, si procede, lo cual debe realizarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

Párrafo. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben mantener copia física o digital de estos acuerdos en el expediente del cliente, a disposición de la Superintendencia y del Inversionista.

Artículo 14. Documento resumen. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben mantener a disposición del Inversionista un documento resumido, en lenguaje sencillo y entendible, que contenga los términos y condiciones de contratación principales, incluyendo la descripción de los productos o servicios a los cuales puede acceder. Este documento debe facilitarse antes, durante y después de la contratación.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo. El documento resumen debe remitirse a la Superintendencia previamente para autorización, junto al Contrato de Adhesión asociado.

Artículo 15. Contratación por canales electrónicos. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, pueden emplear mecanismos semiautomatizados o automatizados para el proceso de vinculación digital (*onboarding*) de nuevos clientes, contratación de productos o servicios, recepción, tramitación de órdenes e instrucciones, y su confirmación, entre otras gestiones e interacciones con el Público Inversionista inherentes a su modelo de negocio, de conformidad con lo establecido en la Ley, sus reglamentos y demás normas aplicables.

Párrafo I. En caso de que los Participantes del Mercado de Valores implementen la vinculación digital (*onboarding*) o la provisión de servicios a través de medios digitales y canales no presenciales, deben garantizar al Público Inversionista la accesibilidad de la información, como mínimo, permitiendo acceso permanente o descarga y posibilidad de almacenamiento. De igual forma, deben entregar los contratos suscritos y sus documentos accesorios a través de medios que permitan su descarga y almacenamiento, así como la identificación de la firma y la fecha de suscripción.

Párrafo II. El superintendente del Mercado de Valores (en lo adelante, el "superintendente") puede precisar los aspectos que deben observar los Participantes del Mercado de Valores al momento de ofertar la contratación, modificación o cancelación de servicios y productos por canales electrónicos. Estos canales electrónicos deben prever la generación de mensajes, avisos u otros medios de confirmación del resultado del servicio prestado al Público Inversionista o transacción realizada con este, así como permitir consultar el histórico de las transacciones efectuadas a su favor.

Artículo 16. Terminación contractual. En caso de que los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, decidan unilateralmente poner fin a un Contrato de Adhesión, deben notificar al contratante en un plazo no inferior a veinticinco (25) días hábiles previos a dicha terminación. El plazo indicado anteriormente no aplica en los casos en que se identifiquen elementos de alto riesgo

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

relacionados con actos ilícitos, para lo cual deben notificar al contratante dentro de los cinco (5) días posteriores a la terminación.

CAPÍTULO II
PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 17. Prácticas Abusivas. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben abstenerse de incurrir en conductas que operen en detrimento del Inversionista, que constituyan excesos, abusos contractuales o convenir cláusulas que den lugar a abuso de posición dominante contractual.

Párrafo I. Los Participantes del Mercado de Valores deben abstenerse de incorporar estipulaciones o Cláusulas Abusivas en los Contratos de Adhesión y documentos que utilicen en el marco de la prestación de sus servicios o de las transacciones que realicen con el Inversionista.

Párrafo II. Los Participantes del Mercado de Valores deben abstenerse de cualquier práctica, acción u omisión que vulnere o afecte los derechos del Público Inversionista o esté destinada a utilizar información engañosa, inexacta o incompleta para modificar la voluntad de estos, incluyendo la comunicación no veraz, incompleta o inexacta sobre las comisiones, tarifas, gastos y otros costos asociados a las negociaciones u operaciones o a los servicios ofertados o contratados.

Artículo 18. Supuestos de Prácticas Abusivas. Para efectos de este Reglamento, de manera enunciativa, más no limitativa, se consideran Prácticas Abusivas las siguientes:

1. Realizar Publicidad Engañosa sobre los valores de oferta pública, productos o servicios ofertados, con el propósito de inducir decisiones de inversión.
2. Discriminar al Público Inversionista por razones de género, orientación sexual, raza, religión, edad, discapacidad, condición económica, social o política, en aquellos tipos de servicios donde corresponda.
3. Rescindir de manera unilateral un contrato sin la oportuna notificación, salvo las excepciones contempladas en este Reglamento.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

4. La comunicación de condiciones contractuales de forma ambigua o confusa, que impida al Inversionista comprender plenamente sus derechos y obligaciones.
5. Incluir espacios en blanco en el Contrato de Adhesión y sus anexos, que no hayan sido llenados antes de que se suscriba el contrato.
6. Omitir deliberadamente información relevante sobre los riesgos, costos, comisiones o condiciones de los valores de oferta pública, productos o servicios ofrecidos.
7. Ejecutar órdenes de Inversionistas sin su consentimiento o sin apego a sus instrucciones.
8. Priorizar intereses propios o de terceros en perjuicio de los intereses de los Inversionistas.
9. Utilizar Información Privilegiada para obtener ventajas indebidas en el mercado de valores.
10. Cobrar comisiones, tarifas o cargos no informados previamente o no autorizados por el Inversionista.
11. Inducir a los Inversionistas a realizar operaciones inadecuadas para su perfil de riesgo o sin una evaluación previa de su idoneidad.

TÍTULO IV
ORGANIZACIÓN INTERNA PARA LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO INVERSIONISTA

CAPÍTULO I
ESTRUCTURA Y GOBERNANZA

Artículo 19. Conducta de las Entidades. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben conducir sus negocios de manera que promuevan el trato justo del Público Inversionista, mejoren y respalden la eficiencia e integridad del mercado de valores y genere confianza en el sector financiero. Esto implica que deben:

1. Conducir sus negocios de manera responsable y efectiva con integridad, de forma honesta, justa, transparente, y con el debido conocimiento, cuidado y diligencia.
2. Identificar y promover una cultura corporativa que tome en cuenta la ética y asegure el trato justo del Público Inversionista y las prácticas leales de mercado.

3. Mitigar los Conflictos de Interés.

Artículo 20. Obligaciones de la alta gerencia. La alta gerencia de los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance de este Reglamento, es responsable del cumplimiento de sus disposiciones y está obligada a incorporar en la cultura organizacional el cuidado y la protección adecuada al Público Inversionista como un valor corporativo de la entidad.

Párrafo. El consejo de administración de los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance de este Reglamento, es responsable de establecer una cultura corporativa que garantice que todos sus representantes, administradores y empleados conozcan la misión, la visión y los valores de la entidad. Asimismo, debe asegurarse de que todo el personal disponga de los conocimientos, habilidades y recursos necesarios para llevarlos a cabo.

Artículo 21. Personal para labores de Protección al Público Inversionista. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben contar con personal calificado y suficiente para la atención y resolución de Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información presentadas por el Público Inversionista. Asimismo, deben designar el personal de contacto con la Superintendencia para las interacciones propias en materia de protección al Inversionista.

Párrafo. Los Participantes del Mercado de Valores deben transparentar a la Superintendencia, a través de sus manuales internos correspondientes, la estructura organizacional dispuesta para la atención de Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información presentadas por el Público Inversionista, las cuales deben contemplar como mínimo, el personal designado y el flujograma del proceso para la atención y respuesta a las Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información formuladas.

CAPÍTULO II
ATENCIÓN AL PÚBLICO INVERSIONISTA

Artículo 22. Canales para la presentación de solicitudes. Los Participantes del

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben habilitar canales gratuitos, presenciales y por medios electrónicos para que el Público Inversionista pueda presentar sus Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información. A tales fines, dichos canales deben permitir la lectura, impresión, conservación y rastreo de las informaciones y documentos. El Público Inversionista puede optar por el canal de su preferencia para tramitar su solicitud.

Párrafo. Los Participantes del Mercado de Valores deben proveer al Público Inversionista guías informativas y orientación sobre el proceso para presentar Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información. Asimismo, deben habilitar un formulario físico o digital que les permita estandarizar las solicitudes y proveer una herramienta para que el Público Inversionista pueda presentar sus solicitudes de manera clara, sencilla y oportuna, sin complejidades, y que, una vez recibido el requerimiento, permita generar una constancia que se debe entregar al solicitante conjuntamente con la copia del requerimiento realizado.

Artículo 23. Registro. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al alcance del presente Reglamento, deben contar con un sistema de registro y control de las Quejas y Reclamaciones recibidas que permita un correcto tratamiento y resguardo de los documentos que se deriven del requerimiento, el cual debe estar a disposición de la Superintendencia en caso de requerirlo.

Párrafo. El rastro auditable del tratamiento de la Reclamación o Queja tramitada y los datos del solicitante deben constar en el expediente del Inversionista.

Artículo 24. Informe. Los Participantes del Mercado de Valores, sujetos al presente Reglamento, deben presentar a la Superintendencia un informe sobre las Reclamaciones y Quejas recibidas, el cual debe contener como mínimo, las informaciones siguientes:

1. Número de registro asignado a la solicitud por el Participante del Mercado de Valores.
2. Fecha de interposición de Reclamación o Queja.
3. Fecha de emisión de respuesta de la Reclamación y, cuando aplique, de la Queja.
4. Motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones o Quejas.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

5. Tipo de producto o servicio, actividad y transacción vinculada a la Reclamación o Queja.
6. Resumen de decisiones, dictadas con indicación de si el resultado fue favorable o no para el Reclamante o de las acciones correctivas implementadas para el caso de las Quejas.
7. Fecha en que la respuesta se informó o notificó al Reclamante y, cuando aplique, de la Queja.
8. Canal de presentación (físico o digital) de la Reclamación o Queja.
9. Estado de la Reclamación o Queja en caso de que no esté concluida.
10. Información sobre el estado de la ejecución de las decisiones adoptadas para el caso de Reclamaciones o de las acciones correctivas en para el caso de la Queja.

Párrafo I. Los Participantes del Mercado de Valores deben analizar la data sobre las Reclamaciones y Quejas atendidas con el propósito de valorar e identificar posibles aspectos de mejora que puedan dar origen a la ocurrencia repetida de las mismas. Anualmente, deben remitir a la Superintendencia un informe aprobado por su consejo de administración, indicando las oportunidades de mejora identificadas y las medidas adoptadas o que serán implementadas para subsanarlas. Dicha remisión debe realizarse, a más tardar, el último día hábil del mes de febrero de cada año.

Párrafo II. Mediante norma técnica u operativa, el superintendente establecerá el formato, periodicidad y plazo de remisión del informe indicado en la parte capital del presente artículo, pudiendo ampliar los datos requeridos.

TÍTULO V
RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS

CAPÍTULO I
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS ANTE LOS PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES

Artículo 25. Presentación de Reclamaciones o Quejas. El Público Inversionista debe presentar sus Reclamaciones o Quejas ante el Participante del Mercado de Valores al cual solicita o que le ofrece el servicio de inversión o producto correspondiente, previo

a plantear cualquier solicitud de esta naturaleza ante la Superintendencia.

Párrafo I. El Público Inversionista puede presentar su solicitud ante el Participante del Mercado de Valores correspondiente de manera directa o a través de un representante autorizado, el cual debe presentar el poder otorgado y los documentos que acrediten su calidad, según sea el caso.

Párrafo II. Las decisiones emitidas por los Participantes del Mercado de Valores ante las Reclamaciones o, cuando corresponda, las Quejas que les hayan sido presentadas, deben encontrarse debidamente motivadas y mencionar expresamente la facultad que asiste al Público Inversionista para acudir a la Superintendencia en los casos dispuestos en el presente Reglamento, sin desmedro de las acciones judiciales que puedan aplicar en cada caso.

Párrafo III. Como parte de los requisitos de funcionamiento, los Participantes del Mercado de Valores deben publicar en un apartado especial, accesible desde la página principal de su portal web, u otros canales que disponga el participante el procedimiento, los requisitos y la documentación correspondiente para la atención de Reclamaciones y Quejas presentadas por el Público Inversionista, el cual debe ser de fácil acceso y visualización.

Párrafo IV. Adicionalmente, es obligatorio que el Participante del Mercado de Valores publique en su página web, u otros canales que disponga el participante, lo siguiente:

1. La existencia de un canal de atención al Público Inversionista, con indicación de su dirección electrónica.
2. La obligación, por parte de la entidad, de atender y resolver las Reclamaciones y Quejas presentadas, en el plazo establecido por este Reglamento.
3. La necesidad de agotar previamente la vía del servicio de atención del Participante del Mercado de Valores para poder formular las Reclamaciones y Quejas ante la Superintendencia.
4. El manual de procedimientos de atención a Reclamaciones, Quejas y solicitudes de información tramitadas.
5. Referencias a la normativa de protección al Inversionista y a los canales de atención

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

habilitados para dichos fines por la Superintendencia.

Artículo 26. Reclamaciones y Quejas en cuyos hechos intervienen varias entidades. En caso de que la Reclamación o Queja tenga como origen un hecho o situación en los cuales intervengan varios Participantes del Mercado de Valores, el Público Inversionista debe presentar su solicitud ante la sociedad que le realizó directamente la oferta brindó servicios inherentes al mercado de valores, la cual, a la vez, debe notificar en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas hábiles a cualquier proveedor indirecto de servicios del cual requiera información para atender la solicitud.

Párrafo. Salvo indicación contraria en la comunicación a través de la cual se realice el requerimiento, el Participante del Mercado de Valores que suministró el servicio de manera indirecta dispone de un plazo de hasta doce (12) días hábiles para dar respuesta motivada, proporcionando las evidencias que correspondan en cada caso.

Artículo 27. Desistimiento. El Público Inversionista puede desistir voluntariamente de las Reclamaciones o Quejas en cualquier momento. El desistimiento debe ser por escrito y de forma expresa, a través de los medios dispuestos para tales fines por el Participante del Mercado de Valores, indicando la falta de interés en continuar el procedimiento iniciado en la Superintendencia.

Párrafo I. El desistimiento no afectará las acciones judiciales ni los derechos de acción que le correspondan al inversionista. En caso de que el desistimiento sea presentado por un representante, este debe deberá contar con el poder suficiente y debidamente otorgado para tales fines.

Párrafo II. Dicho desistimiento da lugar a la finalización inmediata del procedimiento, en lo que al interés del Público Inversionista se refiere. No obstante, la Superintendencia puede continuar los procedimientos administrativos de lugar en el marco de su función de organismo supervisor, los cuales pueden relacionarse con el objeto de las Quejas o Reclamaciones presentadas, pero cuyo tratamiento es independiente de estas.

Artículo 28. Forma, contenido y lugar de la presentación de las Reclamaciones y

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Quejas. El Público Inversionista, de manera directa o a través de sus representantes autorizados, en los casos aplicables, puede presentar sus Reclamaciones o Quejas ante los Participantes del Mercado de Valores, de manera presencial o por medios electrónicos habilitados para ello.

Párrafo I. Queda a opción del Público Inversionista el canal que utilice para tramitar su solicitud.

Párrafo II. El Participante del Mercado de Valores debe acusar recibo en un plazo no mayor de un (1) día hábil y dejar constancia de la fecha de presentación de la Reclamación o Queja, a efectos del cómputo de plazos, mediante la entrega inmediata de una constancia, en formato físico o digital, de la Reclamación o Queja presentada, independientemente del canal empleado para su interposición. De igual forma, debe entregar copia al solicitante de la Reclamación o Queja interpuesta.

Párrafo III. A través del documento en que se formalice la Reclamación o Queja, el Participante del Mercado de Valores debe proporcionar al solicitante, como mínimo, la siguiente información:

1. Número de Reclamación o Queja asignado por el Participante del Mercado de Valores a la solicitud.
2. Fecha de recepción de la solicitud.
3. Fecha estimada de respuesta.
4. Datos del Participante del Mercado de Valores involucrado en la solicitud y del personal de contacto.
5. Datos identificativos del Reclamante o solicitante, tales como nombre y apellido, número de documento de identidad, dirección o correo electrónico para fines de notificación, denominación social y Registro Nacional de Contribuyentes, nombre del representante en caso de persona jurídica y datos del apoderado, según corresponda.
6. Motivos y evidencias que sustentan la Reclamación o Queja del solicitante, así como informaciones y documentos sobre el producto, transacción o servicio vinculado a la solicitud.
7. Petición o pretensión de quien presenta la Reclamación o Queja.

FSV

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo IV. El Participante del Mercado de Valores dispone de un plazo de hasta veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la Reclamación o Queja, cuando su naturaleza lo amerite, para analizar, investigar y pronunciarse sobre la misma mediante decisión motivada y utilizando un lenguaje claro que no induzca a confusión o error.

Párrafo V. En los casos que sean considerados complejos cuando su tramitación requiera trámites por ante terceros, el plazo de respuesta puede ser aumentado hasta diez (10) días hábiles adicionales, para lo cual los Participantes del Mercado de Valores deben notificar al Reclamante sobre el estado de su Reclamación o Queja, cuando su naturaleza lo amerite, y el nuevo plazo de respuesta, por cualesquiera de los medios fehacientes acordados.

Artículo 29. Finalización y notificación. El Participante del Mercado de Valores debe hacer constar por escrito su decisión o respuesta motivada en relación con la Reclamación o Queja tramitada, en este último caso cuando su naturaleza lo amerite, la cual debe transparentar conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundamentadas en las leyes, normas de carácter general, cláusulas contractuales y hechos constatables, incluidas las normas de transparencia y protección al Público Inversionista y los principios rectores dispuestos en este Reglamento.

Párrafo I. Las decisiones deben ser debidamente notificadas al Reclamante o solicitante por medios fehacientes, físicos o electrónicos, según los términos acordados.

Párrafo II. Las decisiones favorables para el Reclamante o solicitante deben ser ejecutadas por el Participante del Mercado de Valores en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, contados a partir de la notificación de la respuesta al Reclamante o en el menor plazo posible, conforme a la naturaleza de la acción.

Párrafo III. En ningún caso el Participante del Mercado de Valores puede colocar al Reclamante o solicitante en una situación menos favorable de la que se encontraba antes de la interposición de la Reclamación o Queja, ni ofrecerle un trato desfavorable por haber ejercido este derecho.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo IV. En caso de que el Reclamante o solicitante desista de la Reclamación o Queja presentada, ello dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento administrativo, en lo que a su interés se refiere.

Artículo 30. Plazo para presentar la Reclamación o Queja. El Público Inversionista dispone de un plazo no mayor de dos (2) año para presentar sus Reclamaciones o Quejas ante algún Participante del Mercado de Valores. Este plazo se computa desde el momento en que se produce el evento que genera la Reclamación o Queja, sin perjuicio de los diferentes términos establecidos para determinados valores, transacciones, productos o servicios.

Párrafo. Para los casos en que el evento generador no haya sido revelado o puesto en conocimiento del Reclamante o solicitante, el cómputo del plazo se iniciará desde el momento en que tuvo conocimiento del mismo o cuando, de manera razonable, debió tomar conocimiento del evento.

CAPÍTULO II
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA

Artículo 31. Área de Protección y Educación al Público Inversionista. La Superintendencia dispondrá de un área encargada de prestar servicios de orientación y atención al Público Inversionista ante la presentación de Reclamaciones, Quejas, Denuncias y Consultas. Asimismo, el área atenderá los requerimientos derivados de procesos de sucesión y podrá servir de conciliador entre el Público Inversionista y los Participantes del Mercado de Valores, en los casos que corresponda.

Párrafo I. El superintendente, en el ejercicio de su potestad de autoorganización interna, conforme a lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley, desarrollará las funciones específicas y demás aspectos inherentes a esta área. Asimismo, mediante norma técnica u operativa, establecerá el proceso para la centralización, tramitación, atención y respuesta de los requerimientos realizados por el Público Inversionista derivados de

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

procesos de sucesión.

Párrafo II. De igual forma, mediante norma técnica u operativa, el superintendente establecerá el proceso y las reglas para la conciliación por vía administrativa.

Sección I
Reclamaciones

Artículo 32. Admisión de Reclamaciones. Cualquier Inversionista, o su representante debidamente autorizado, puede presentar Reclamaciones ante la Superintendencia a través de los canales habilitados para estos fines, siempre que se verifique, por lo menos, una de las siguientes condiciones:

1. Existe un interés legítimo que no haya sido satisfecho con la decisión adoptada por el Participante del Mercado de Valores, o no se encuentre de acuerdo con la decisión adoptada por la entidad, evidenciado mediante la presentación de la respuesta otorgada.
2. Ha transcurrido el plazo de respuesta establecido en este Reglamento, sin que haya obtenido respuesta por parte del Participante del Mercado de Valores.
3. Cuando el Participante del Mercado de Valores emita una respuesta a favor del Reclamante, pero no dé cumplimiento a lo dispuesto dentro del plazo establecido en el Párrafo II del artículo 29 (Finalización y notificación) de este Reglamento.

Párrafo I. A su vez, pueden presentar Reclamaciones las personas físicas o jurídicas que se encuentren legitimadas para actuar a nombre o en representación de los tenedores o titulares de valores de oferta pública, ya sea de forma individual o a favor de la masa de tenedores, en el marco de las obligaciones dispuestas en la normativa vigente.

Párrafo II. Para los casos en que el Reclamante se haga representar por otra persona, debe presentar el poder otorgado y los documentos que acrediten su calidad, según sea el caso.

Artículo 33. Inadmisibilidad de las Reclamaciones. La Superintendencia no admitirá las Reclamaciones cuando se produzca una de las situaciones siguientes:

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

1. El Reclamante no presente evidencias de que la solicitud fue planteada previamente ante el Participante del Mercado de Valores correspondiente, o que no hayan vencido los plazos de respuesta estipulados en este Reglamento.
2. El Reclamante haya interpuesto una acción judicial previa sustentada en las mismas pretensiones, que se encuentre en curso o que haya concluido con fallo sobre el fondo.
3. Se trate de Reclamaciones que no sean realizadas por el Inversionista con interés legítimo, o por su representante legal, debidamente apoderado.
4. Cuando se omitan datos esenciales subsanables que sean requeridos, pero no entregados, para la tramitación de la Reclamación, o haya transcurrido el plazo establecido para completar el expediente.
5. Cuando la Reclamación no se relacione con actividades o servicios propios del mercado de valores.
6. Cuando se aleguen hechos distintos a los presentados inicialmente en la Reclamación.
7. Cuando se formulen Reclamaciones ya presentadas y resueltas.
8. Cuando la acción del Reclamante se encuentre prescrita.

Artículo 34. Presentación de Reclamaciones. Posterior a agotar el proceso aplicable ante el Participante del Mercado de Valores, el Reclamante puede presentar su Reclamación ante la Superintendencia, en forma oral o escrita, de manera presencial, o a través de los medios digitales o canales no presenciales habilitados para tales fines, conjuntamente con los documentos aplicables que puedan sustentar su solicitud.

Párrafo I. El superintendente puede definir o desarrollar, mediante norma técnica u operativa, formalidades adicionales para la presentación de Reclamaciones por los Inversionistas.

Párrafo II. El personal de la Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones, y ante imposibilidad manifiesta de que pueda ser realizado directamente por el Reclamante, puede asistir al interesado en la formalización de su Reclamación, mediante el levantamiento de un acta que recoja de manera fiel y precisa los alegatos expuestos por el Reclamante. En dicho proceso, el personal de la Superintendencia puede formular preguntas al Reclamante con el propósito de confirmar, aclarar y precisar los detalles relativos a la Reclamación presentada.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo III. La asistencia proporcionada por el personal de la Superintendencia tiene carácter estrictamente neutral, limitándose al registro y comprensión de la información aportada, sin que esto implique que dicho personal esté asumiendo una postura favorable al Reclamante o al Participante del Mercado de Valores reclamado. La intervención del personal no prejuzga sobre la veracidad de los hechos narrados ni sobre la responsabilidad de las partes involucradas, correspondiendo exclusivamente al proceso reglamentario posterior determinar lo pertinente.

Párrafo IV. Una vez concluido el levantamiento del acta, el personal de la Superintendencia valida la información plasmada con el Reclamante o su representante autorizado, quienes la firmarán o validarán a través de un medio verificable como muestra de otorgar su consentimiento de que el contenido del acta corresponde de forma fehaciente y fidedigna a lo alegado y argumentado por él, debiendo el personal de la Superintendencia entregarle una copia del acta como constancia de la solicitud.

Artículo 35. Acumulación de expedientes. La Superintendencia puede acordar la acumulación de expedientes para su tramitación conjunta, cuando, en el curso de las diligencias, se identifique una conexión sustancial entre los hechos, las partes o los fundamentos jurídicos. Esta acumulación se efectuará sin perjuicio del derecho de los Reclamantes a ser oídos individualmente cuando las circunstancias lo justifiquen.

Párrafo. Puede acordarse la acumulación de expedientes para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de Reclamaciones presentadas por distintos Reclamantes respecto de un mismo Participante del Mercado de Valores, y exista una identidad sustancial o conexión relevante entre los hechos o problemas puestos de manifiesto.
2. Cuando un mismo Reclamante presente múltiples Reclamaciones que versen sobre hechos o fundamentos relacionados de manera sustancial, siempre que no constituyan una simple reiteración de Reclamaciones previas.

Artículo 36. Plazo para la presentación de la Reclamación. Los Reclamantes disponen de un plazo de hasta sesenta (60) días hábiles para presentar su Reclamación

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

ante la Superintendencia, contados a partir de la fecha de la notificación de respuesta por parte de los Participantes del Mercado de Valores, o del día hábil posterior al vencimiento de los plazos de respuesta previstos en este Reglamento.

Párrafo. Tras la recepción de la solicitud de la Reclamación, y siempre que esta cumpla con todas las formalidades previstas en este Reglamento, la Superintendencia solicitará al Participante del Mercado de Valores involucrado el expediente vinculado a la solicitud. La entidad debe remitir la información requerida en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de notificación. Transcurrido este plazo sin haberse recibido respuesta por el Participante del Mercado de Valores, la Superintendencia queda facultada para continuar con la evaluación del expediente.

Artículo 37. Decisión. La Superintendencia dispone de un plazo de hasta cuarenta (40) días hábiles para dar respuesta a la Reclamación. Este plazo puede ser prorrogado por un lapso de hasta quince (15) días hábiles adicionales, en los casos en que el expediente sea declarado complejo por la Superintendencia o su tramitación requiera evidencias que dependan de terceros.

Artículo 38. Desistimiento o declaración de inadmisibilidad del tribunal. Si, en el curso del conocimiento de un proceso judicial, se presenta el desistimiento de la acción o si el tribunal no se pronuncia sobre el fondo del asunto, el Reclamante puede presentar su Reclamación ante la Superintendencia, siempre que no se advierta otra causa de inadmisibilidad de las indicadas anteriormente.

Artículo 39. Efectos de la decisión de la Superintendencia. Las decisiones emitidas por la Superintendencia, en el marco de una Reclamación, surten efectos vinculantes respecto a las partes involucradas, y pueden ser recurridas por estas si se reúnen los requisitos de los actos susceptibles a ser recurridos conforme a lo dispuesto por la Ley y la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, así como por cualquier otra normativa aplicable. A tales fines, aplica el proceso y los plazos dispuestos por el Reglamento sobre Procedimiento Administrativo Sancionador.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo. El Participante del Mercado de Valores debe cumplir con cualquier instrucción o mandato que sea planteado por la Superintendencia, en los términos dispuestos en la decisión que le sea notificada conforme a la normativa vigente.

Sección II
Quejas

Artículo 40. Admisión de Quejas. Cualquier persona o su representante, debidamente autorizado, puede presentar Quejas ante la Superintendencia a través de los canales habilitados para estos fines.

Párrafo. Para los casos en que un interesado se haga representar por otra persona, debe presentar el poder otorgado y/o los documentos que acrediten su calidad, debidamente legalizados, según sea el caso.

Artículo 41. Inadmisibilidad de las Quejas. La Superintendencia no admitirá las Quejas cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

1. El interesado no presente evidencias de que la solicitud fue planteada previamente ante el Participante del Mercado de Valores correspondiente o que no hayan vencido los plazos de respuesta estipulados en este Reglamento.
2. Cuando la Queja no se relacione con actividades o servicios propios del mercado de valores.
3. Cuando se formulen Quejas ya presentadas por la misma persona y resueltas, o se aleguen hechos o eventos distintos a los presentados en la Queja inicial.
4. Cuando haya caducado el plazo para la presentación de la Queja conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 42. Presentación de Quejas. Posterior a agotar el proceso aplicable ante el Participante del Mercado de Valores, el Público Inversionista puede presentar sus Quejas ante la Superintendencia, en forma oral o escrita, de manera presencial o a través de los medios digitales o canales no presenciales habilitados con este fin.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo I. El superintendente puede definir o desarrollar, mediante norma técnica u operativa, formalidades adicionales para la presentación de Quejas por el Público Inversionista.

Párrafo II. El personal de la Superintendencia, en el ejercicio de sus funciones, y ante imposibilidad manifiesta de que pueda ser realizado directamente por el interesado, puede asistirlo en la formalización de su Queja mediante el levantamiento de un acta que recoja de manera fiel y precisa los alegatos expuestos. En dicho proceso, el personal puede formular preguntas al interesado con el propósito de confirmar, aclarar y precisar los detalles relativos a la Queja presentada.

Párrafo III. La asistencia proporcionada por el personal de la Superintendencia tiene un carácter estrictamente neutral, limitándose al registro y comprensión de la información aportada, sin que esto implique que dicho personal esté asumiendo una postura favorable o en contra del mismo. La intervención del personal no prejuzga sobre la veracidad de los hechos narrados ni sobre la responsabilidad de las partes involucradas, correspondiendo exclusivamente al proceso reglamentario posterior determinar lo pertinente.

Párrafo IV. Una vez concluido el levantamiento del acta, el personal de la Superintendencia valida la información plasmada con el interesado o su representante autorizado, quienes la firmarán o validarán a través de un medio verificable como muestra de otorgar su consentimiento de que el contenido del acta corresponde de forma fehaciente y fidedigna a lo alegado y argumentado por él, debiendo el personal de la Superintendencia entregarle una copia del acta como constancia de la solicitud.

Artículo 43. Plazo para presentación de la Queja. El Público Inversionista dispone de un plazo de hasta sesenta (60) días hábiles para presentar su Queja ante la Superintendencia, contados a partir de la fecha de presentación ante los Participantes del Mercado de Valores.

Párrafo. Tras la recepción de la Queja, cumpliendo con todas las formalidades previstas en este Reglamento, la Superintendencia requerirá al Participante del Mercado de Valores involucrado en la Queja presentada, el expediente vinculado a la

FSR

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

solicitud. La entidad debe remitir la información requerida en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación. Transcurrido este plazo sin haberse recibido contestación, por el Participante del Mercado de Valores, la Superintendencia queda facultada para continuar con la evaluación del expediente.

Artículo 44. Decisión. La Superintendencia se reserva la potestad de respuesta en relación con las Quejas presentadas, en virtud de la naturaleza de las mismas. Por tanto, la Superintendencia no se encuentra obligada a proporcionar información sobre el tratamiento, evaluación ni acciones correctivas adoptadas en relación con la Queja presentada.

Sección III
Denuncias

Artículo 45. Presentación de Denuncias. Cualquier persona puede presentar ante la Superintendencia sus Denuncias respecto de las actividades relativas al mercado de valores, reservando su identidad si así lo estima oportuno.

Párrafo I. Las Denuncias pueden ser presentadas presencialmente ante la Superintendencia a través del Área de Protección y Educación del Inversionista, o vía correo electrónico, la página web institucional o cualquier otro canal que sea habilitado con este fin, indicando como mínimo: descripción detallada del hecho que da origen a la Denuncia, la identidad de las personas o entidades involucradas, así como la fecha en la que presuntamente tuvo lugar el hecho y cualquier elemento de prueba, indicios o evidencia aportado por el Denunciante.

Párrafo II. El superintendente puede definir o desarrollar, mediante norma técnica u operativa, formalidades adicionales para la presentación de Denuncias.

Párrafo III. La Superintendencia evalúa la Denuncia presentada conforme a lo previsto en el marco jurídico vigente y procede conforme se determine caso por caso, lo que puede abarcar la ejecución de investigaciones, la imposición de sanciones administrativas, el requerimiento de medidas correctivas, entre otras que se estimen oportunas, tras agotar el debido proceso administrativo correspondiente.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo IV. La Superintendencia se reserva la potestad de respuesta en relación con las Denuncias presentadas. Por tanto, la Superintendencia no se encuentra obligada a proporcionar información sobre el tratamiento, investigación ni acciones adoptadas en relación con la Denuncia presentada.

TÍTULO VI
CONSULTAS DEL PÚBLICO INVERSIONISTA

CAPÍTULO ÚNICO
SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y CONSULTA DE INFORMACIÓN

Artículo 46. Presentación de Consultas. La Superintendencia proporcionará respuesta ante a las Consultas de carácter orientativo, aclaratorio o informativo realizadas por el Público Inversionista, así como en los casos siguientes:

1. Cuando requieran información orientativa o aclaraciones sobre procedimientos o normativas inherentes al mercado de valores, sin que ello implique un análisis o interpretación sobre la regulación.
2. Cuando requieran información de carácter público disponible en el Registro sobre valores de oferta pública, productos o servicios inherentes al mercado de valores dominicano, así como de participantes del mercado de valores, sin que ello implique análisis o interpretación de la misma.
3. Cuando se refieran a sus deberes o derechos y vías para ejercerlos.

Párrafo I. Las Consultas a las que se refiere este artículo pueden ser realizadas directamente por el interesado o a través de su representante debidamente apoderado, mediante documentos que acrediten su calidad, según sea el caso. No serán admitidas como Consultas aquellas cuyo objetivo subyacente corresponda a una Reclamación, Queja o Denuncia, o cuando conlleven un análisis técnico por parte de la Superintendencia, en este último caso la Área de Protección y Educación al Inversionista debe orientar al interesado sobre la forma en que se puede tramitar el asunto ante la Superintendencia.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo II. Las solicitudes sobre información pública deben tramitarse ante la Oficina de Acceso a la Información Pública de la Superintendencia, en virtud de la Ley núm. 200-04, del Libre Acceso a la Información Pública, de fecha veintiocho (28) de julio de dos mil cuatro (2004), y su normativa complementaria.

Artículo 47. Presentación de Consultas de información general. El Público Inversionista puede realizar sus Consultas de información ante la Superintendencia a través de los canales presenciales o digitales habilitados para dichos fines, incluyendo el correo electrónico, la vía presencial, la vía telefónica o la página web, acompañadas del documento que valide su identidad y debe especificar:

1. Datos del solicitante.
2. Datos de la entidad de la cual solicita la información, cuando aplique.
3. Descripción clara y precisa del tipo de información y documentos que requiere.

Párrafo. El superintendente puede delimitar formalidades adicionales para la presentación de Consultas a la Superintendencia, mediante norma técnica u operativa.

Artículo 48. Plazo de respuesta. La Superintendencia dispone de un plazo de respuesta de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se encuentre completa la solicitud. En caso de que la Superintendencia lo estime necesario, puede notificar una prórroga para la respuesta de la consulta, la cual nunca será mayor de diez (10) días hábiles y debe ser informada al solicitante dentro del plazo ordinario de respuesta.

Párrafo. Las respuestas son notificadas por la Superintendencia a través del mismo canal utilizado por el solicitante para la tramitación de la solicitud de consulta. Sin embargo, en virtud de la naturaleza de la consulta, la Superintendencia puede optar por realizar la notificación por los medios fehacientes que estime pertinentes.

Artículo 49. Efecto de las respuestas. Las respuestas emitidas a las solicitudes de Consultas de carácter aclaratorio u orientativo no surten efectos vinculantes respecto de la Superintendencia ni del solicitante, pues su objetivo principal es instruir al

FOR

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Público Inversionista sobre sus derechos, deberes y obligaciones, así como guiarlo sobre los procesos aplicables para acceder al mercado de valores.

TÍTULO VII
EDUCACIÓN SOBRE EL MERCADO DE VALORES

CAPÍTULO ÚNICO
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN

Artículo 50. Educación sobre el Mercado de Valores. La Superintendencia coordinará programas de educación con el objetivo de fomentar el conocimiento sobre el mercado de valores.

Párrafo. Los Participantes del Mercado de Valores pueden disponer de programas, campañas y material didáctico para el público. Estas informaciones deben estar disponibles para la Superintendencia con el fin de revisar y homologar el contenido educativo.

TÍTULO VIII
PUBLICIDAD
CAPÍTULO ÚNICO
REGLAS RELATIVAS A LA PUBLICIDAD

Artículo 51. Publicidad. En adición a lo dispuesto en la normativa vigente aplicable, con el objeto de proteger al Público Inversionista, toda publicidad o difusión de información para la promoción de inversiones en valores de oferta pública, productos o servicios del mercado de valores que sea realizada por los Participantes del Mercado de Valores y terceros debe cumplir las reglas previstas en este Reglamento.

Párrafo. Lo dispuesto en el presente título será aplicable a la publicidad realizada respecto a patrimonios autónomos inscritos en el Registro.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Artículo 52. Requisitos de la publicidad. La publicidad realizada sobre valores de oferta pública, productos o servicios del mercado de valores debe cumplir con las siguientes características mínimas:

1. Veracidad: La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los valores, productos o servicios que se publiciten deben ser ciertas y corresponder con la realidad financiera, jurídica o técnica del Participante del Mercado de Valores o del valor, producto o servicio publicitado. En tal sentido, la publicidad debe ser clara, equilibrada, imparcial y no engañosa. A tal fin, debe emplearse un lenguaje sencillo y fácil de comprender y evitar la omisión de información relevante o la inclusión de información ambigua, sesgada, incompleta o contradictoria que pueda inducir a confusión. La información publicitada no ocultará, encubrirá o minimizará ningún aspecto, declaración o advertencia relevante para el Público Inversionista.

2. Exactitud: Las cifras utilizadas deben ser exactas e identificarse claramente el período al cual corresponden. Cuando en la publicación se recurra a indicadores financieros para evidenciar una situación determinada, volumen de operaciones, activos, patrimonio o rentabilidad se debe citar la entidad y el documento que haya servido como fuente.

3. Precisión: La publicidad debe contener información precisa de manera que no induzca al inversionista a confusiones o errores de interpretación. Para tal efecto, la publicidad no podrá ponderar bondades o características de un valor, producto o servicio que carezcan de sustento real, ni utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas situaciones que respondan a fenómenos coyunturales, transitorios o variables en el mercado de valores; tampoco podrá confundir al público afirmando ser miembro de un grupo financiero o económico sin realmente serlo, ni incurrir en cualquier otro hecho que de alguna forma genere o pueda generar confusión, desinformación o error de interpretación por parte del público.

4. Información: En la publicidad sobre valores de oferta pública concretos debe hacerse referencia, en su caso, a la existencia de documentos de información legal preceptiva e indicar el lugar o medio donde puedan obtenerse. Asimismo, se deben evitar expresiones que puedan inducir a considerar que la documentación legal tiene

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

menor importancia que cualquier otra información utilizada como publicidad de estos productos o que el material publicitario constituye una alternativa a la información legalmente exigible.

Párrafo I. Serán considerados como supuestos de Publicidad Engañosa aquellos que afirmen o sugieran que una inversión está libre de riesgos, garanticen rendimientos futuros o que utilicen expresiones que afirmen o infieran que una inversión es segura o libre de riesgo.

Párrafo II. En caso de que la publicidad proporcione información sobre el costo o rentabilidad de un valor de oferta pública, producto o servicio esta debe contener información clara, exacta, suficiente y actualizada, de forma adecuada a su naturaleza y complejidad, las características de los medios de difusión utilizados y el público objetivo al que se dirijan.

Párrafo III. La publicidad y la forma de presentarla deben permitir la adecuada comprensión de la pieza publicitaria teniendo en cuenta el público objetivo al que se dirige el valor, producto o servicio y, en particular, deben evitar crear impresiones o expectativas desproporcionadas o falsas que operen como incentivo para la adquisición o contratación del valor, producto o servicio o una apariencia distinta a la realidad sobre las características o duración de la oferta anunciada.

Artículo 53. Contenido mínimo de la publicidad. La publicidad debe contener como mínimo:

1. Nombre comercial del Participante del Mercado de Valores que la realiza.
2. Indicar el tipo de actividad del Participante del Mercado de Valores.
3. Descripción del valor, servicio o producto ofertado.
4. Moneda del valor, si aplica.
5. Período por el cual se estarán comercializando los valores, productos o servicios, estableciendo claramente el rango de fecha.
6. Incluir el número de Registro otorgado por la misma al participante o a los valores de los cuales se desea hacer la publicidad.
7. En adición a lo establecido en el artículo 54 del presente Reglamento, en el caso de publicidad sobre valores de oferta pública, incluir las siguientes leyendas de manera

clara y visible; en letras equivalentes al tamaño 12 del estilo *Time New Roman*, cursivas, sin traste a confusión:

a) *"La inscripción en el Registro del Mercado de Valores y la autorización del participante o de los valores no implica certificación sobre la calidad de estos, ni responsabilidad alguna, por parte de la Superintendencia del Mercado de Valores sobre la conveniencia del valor, la solvencia del emisor, ni respecto a la veracidad de la información suministrada por el emisor y demás participantes del mercado".*

b) "*El inversionista debe tener acceso, según aplique, al prospecto de emisión, folleto informativo o reglamento interno en caso de que aplique, antes de realizar cualquier inversión*".

8. En el caso de publicidad sobre productos o servicios realizada por intermediarios de valores, conforme a lo dispuesto por el artículo 77 del Reglamento para los Intermediarios de Valores, dichas entidades deben proporcionar una descripción detallada de la naturaleza y riesgos de los productos financieros, teniendo en cuenta el público objetivo al que se dirige el producto o servicio ofertado.
9. Cuando la vigencia o acceso a la oferta publicitada se condicione a cualquier otra variable (por ejemplo, alcanzar un volumen determinado) se debe mencionar en el cuerpo del mensaje principal, con la relevancia adecuada.
10. Si el mensaje publicitario hace referencia a las ventajas de un determinado tratamiento fiscal, se debe aclarar si el mismo es de carácter general o depende de la situación personal del Público Inversionista.
11. En el caso de valores de oferta pública, cuando exista algún vínculo con el emisor o colocador, o cualquier elemento que pueda comprometer la imparcialidad del Participante del Mercado de Valores, debe ser revelado expresamente.
12. Cuando se trate de inversiones en moneda extranjera, se deberá incluir la advertencia sobre posible afectación del rendimiento en función de las fluctuaciones de precio de la moneda del instrumento.

Párrafo I. Toda publicidad sobre valores de oferta pública debe ser coherente con la información establecida en los documentos de la emisión, debiendo indicar los lugares donde estarán disponibles para su consulta.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo II. Los Participantes del Mercado de Valores no deben realizar Publicidad Engañosa ni implementar prácticas discriminatorias en perjuicio del Público Inversionista. De igual forma, deben abstenerse de incluir información que indique o pueda inducir a pensar que la Superintendencia u otra autoridad respalda o garantiza los productos o servicios ofertados. La Superintendencia podrá requerir la inclusión de leyendas o advertencias de riesgo que estime oportunas.

Párrafo IV. Cuando en la pieza publicitaria se incluyan mensajes de carácter secundario o de forma menos destacada, tales mensajes no podrán contradecir el contenido del mensaje principal.

Párrafo V. Toda información relevante o advertencias sobre el valor de oferta pública, producto o el servicio incluidas en la publicidad (sobre riesgos, condiciones que afecten el costo o rentabilidad, requisitos o restricciones para su comercialización u otros aspectos) tendrán un formato y posición que garanticen su relevancia dentro de la pieza publicitaria, no debiendo incluirse como información secundaria o en notas a pie de página. En particular, el tamaño de fuente de esta información será al menos igual al tamaño predominante en la publicidad.

Párrafo VI. Cuando el medio de comunicación o el formato publicitario utilizado imponga limitaciones de espacio o de tiempo de forma que no sea posible incluir toda la información relevante o advertencias sobre los valores de oferta pública, el servicio o producto en la pieza publicitaria inicial, ésta debe remitirse a fuentes de información alternativas o recogerse en una pieza publicitaria secundaria de forma que siempre sea posible conocer de una forma rápida y ágil toda la información relevante o advertencias sobre los valores, el producto o servicio. Cuando la publicidad emitida a través de medios digitales o redes sociales incluya información relevante en imágenes, vídeos u otros recursos visuales, sonoros o audiovisuales a fin de superar la limitación de espacio o tiempo, se promoverá su acceso por el destinatario incluyendo indicaciones expresas en el mensaje publicitario como "pulsa en la imagen para obtener más información" o fórmulas similares.

Párrafo VII. En medios audiovisuales, radiofónicos o cualquier otro en el que se difunda un mensaje publicitario, la información relevante debe reproducirse durante un tiempo suficiente que permita su adecuada percepción.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Párrafo VIII. De igual forma, en el contenido de la publicidad debe evitarse cualquier mención a limitaciones o exclusiones de la responsabilidad por parte de los Participantes del Mercado de Valores.

Artículo 54. Uso de datos. Toda información cuantitativa sobre el costo o rentabilidad pasada del valor, producto o servicio incluida en el mensaje publicitario debe indicar expresamente el período de tiempo al que se refiere. Cuando se incluyan dos o más rangos de tiempo, deben referirse al mismo periodo de tiempo. Este tipo de información debe cumplir en todo caso con la regulación específica aplicable en función del valor, producto o servicio de que se trate.

Párrafo I. Los resultados históricos no podrán ser el elemento más destacado de la publicidad, no siendo aceptable su presentación en un tamaño de letra más grande o resaltada. Además, debe advertirse de forma destacada que las rentabilidades pasadas no constituyen un indicador fiable de las rentabilidades futuras. De igual forma, cuando la publicidad incluya rendimientos esperados, se indicará que tales rendimientos no están garantizados ni cuentan con seguro de protección por ninguna entidad pública ni privada, en el entendido de que la publicidad relativa a fondos de inversión no puede hacer referencia a rendimientos esperados.

Párrafo II. Cuando se incluya una referencia a la variación máxima que ha tenido un determinado índice o una cotización en un determinado período de tiempo, debe completarse con los datos correspondientes a la variación menor en el mismo período.

Artículo 55. Uso de letra legible. Los Participantes del Mercado de Valores deben utilizar en su publicidad un tipo de letra que permita una adecuada legibilidad de las cifras, estadísticas, datos y cualquier información en general que publiquen.

Párrafo I. En relación con la calidad visual de la información, deben emplearse formatos que aseguren una recepción clara, precisa y comprensible para el Público Inversionista, de modo que no genere distorsiones o haga ilegible la información por efecto, entre otros, de los colores y de las imágenes utilizadas.

Párrafo II. Si en algún momento, a juicio de la Superintendencia, un material publicitario o informativo contuviese informaciones o declaraciones falsas sobre

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

hechos de importancia u omitiese divulgar informaciones o declaraciones sobre hechos de importancia que deban ser divulgados en virtud de la normativa vigente, o que deban ser divulgados para que las declaraciones hechas en dicho material no sean tendenciosas o engañosas a la luz de las circunstancias en que fueron hechas, la Superintendencia podrá ordenar que se suspenda el uso de dicho material publicitario o informativo hasta tanto el mismo sea modificado o complementado según lo requiera la Superintendencia.

Párrafo III. Luego de divulgada la publicidad, la Superintendencia podrá detener la publicidad, ordenar su corrección y posterior publicación en caso de algún incumplimiento al presente Reglamento o demás normativas vigentes aplicables, sin perjuicio de las sanciones administrativas que podrían corresponder.

Artículo 56. Obligaciones. Los Participantes del Mercado de Valores tienen las siguientes obligaciones, sin perjuicio de otras disposiciones que le sean aplicables, y deben:

1. Solo realizar publicidad de valores inscritos en el Registro o de servicios o productos del mercado de valores.
2. Abstenerse de incluir declaraciones, alusiones, nombres, denominaciones sociales, expresiones o descripciones que puedan inducir a error, equívoco o confusión al público sobre la naturaleza, precio, rentabilidad, rescate, liquidez, garantía o cualquier otra característica de los valores negociables o productos que ofrezca.
3. Abstenerse de ofrecer valores, servicios o productos de los que no tienen disponibilidad.
4. Abstenerse de garantizar rendimientos o resultados.
5. Abstenerse de ponderar bondades o características de un valor, un producto o un servicio que carezcan de sustento real.
6. Abstenerse de utilizar lenguaje que pueda mostrar preferencia o parcialidad hacia un determinado valor, servicio o producto.
7. Mantener un registro interno debidamente actualizado de las actividades publicitarias que realicen. Dicho registro debe estar a disposición de la Superintendencia para fines de supervisión por un plazo de tres (3) años contados a partir de la fecha que se realizó la publicidad.

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Artículo 57. Publicidad contratada. Cuando los Participantes del Mercado de Valores contraten o patrocinen los servicios de terceros para difundir información o realizar publicidad sobre determinados valores de oferta pública, servicios o productos, dichas personas estarán obligadas a:

1. Respetar las reglas dispuestas en el artículo 51 (Requisitos de la publicidad), artículo 53 (Uso de datos) y artículo 54 (Uso de letra legible) de este Reglamento.
2. Revelar claramente que se trata de un espacio o publicidad pagada o patrocinada.
3. Revelar claramente el Participante del Mercado de Valores que contrató o patrocinó la publicidad.
4. Revelar claramente si es empleado del Participante del Mercado de Valores que contrató o patrocinó la publicidad.
5. Revelar conflictos de interés que puedan sesgar su parcialidad. Por ejemplo, revelar si tiene inversiones o recibe beneficios por inversiones realizadas en el determinado valor de oferta pública, producto o servicio.
6. Abstenerse de realizar actividades sujetas a autorización previa de la Superintendencia sin contar con la licencia requerida.

Párrafo. Los Participantes del Mercado de Valores que contraten o patrocinen los servicios de terceros son responsables de supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

TÍTULO IX
DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO
OBLIGATORIEDAD Y ENTRADA EN VIGENCIA

Artículo 58. Obligatoriedad. Las disposiciones establecidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio en todas sus partes y, en caso de incumplimiento, se aplican las sanciones administrativas previstas en la Ley y su normativa complementaria.

Artículo 59. Derogación. El presente Reglamento, conforme lo dispuesto por la Ley,

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

sustituye y deja sin efecto el Capítulo III de la Única Resolución del Superintendente del Mercado de Valores, R-NE-SIMV-2024-08-MV, de fecha nueve (09) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024), Procedimiento para realizar Consultas ante la Superintendencia del Mercado de Valores.

Artículo 60. Entrada en vigencia. Las disposiciones del presente reglamento entran en vigencia en un plazo de tres (3) meses, contados a partir del día hábil siguiente a su publicación.

Párrafo. Los procesos de Reclamaciones, Quejas o Denuncias que hayan sido presentados y se encuentren en curso al momento de la entrada en vigencia de este Reglamento, es decir, hayan sido iniciados formalmente, continuarán cumpliendo con las formalidades y procedimientos aplicables previo al dictado del presente Reglamento.

Artículo 61. Período de adecuación. Los Participantes del Mercado de Valores deberán adecuarse a las exigencias del presente Reglamento al momento de su entrada en vigencia. Previo a dicho plazo, deberán remitir a la Superintendencia los procesos internos requeridos en el presente Reglamento.

SEGUNDO: OTORGAR un plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles para recabar la opinión de los participantes del mercado de valores, sectores interesados y público en general, a partir de la publicación de la presente.

Párrafo: Las opiniones a las que se refiere el presente artículo podrán ser remitidas físicamente a la División de Normas de la Dirección de Regulación e Innovación de la Superintendencia del Mercado de Valores; o por vía electrónica, a través del correo normas@simv.gob.do.

TERCERO: HABILITAR al señor superintendente para agotar cualquier trámite que corresponda en la especie para el cumplimiento de los procesos previos aplicables ante el Ministerio de Administración Pública (MAP).

CUARTO: INSTRUIR al señor superintendente publicar la presente resolución en el portal institucional, a los efectos del principio de publicidad contenidos en la Constitución de la República

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5

Dominicana, la Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, así como la Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación.

QUINTO: INSTRUIR a la señora secretaria del Consejo expedir copia certificada de la presente resolución, conforme lo dispuesto por el artículo 16, párrafo, de la Ley núm. 249-17; para los fines correspondientes.

Aprobada y firmada por los miembros del Consejo, señores: **ERVIN NOVAS BELLO**, gerente del Banco Central, en representación del gobernador del Banco Central, miembro ex oficio y presidente del Consejo; **MARÍA JOSÉ MARTINEZ DAUHAJRE**, viceministra de Crédito Público del Ministerio de Hacienda, en representación del ministro de Hacienda, miembro ex oficio, **ERNESTO BOURNIGAL READ**, superintendente del Mercado de Valores, miembro ex oficio, **MARCOS IGLESIAS SÁNCHEZ**, miembro independiente, **ABRAHAM SELMAN HASBÚN**, miembro independiente, **MIGUEL NÚÑEZ HERRERA**, miembro independiente, y **JAVIER LARA REINHOLD**, miembro independiente.

La presente se expide para los fines correspondientes, en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, el día diecinueve (19) de diciembre del año dos mil veinticinco (2025).

ERVIN NOVAS BELLO
Por el gobernador del Banco Central de la República Dominicana, miembro ex oficio y presidente del Consejo Nacional del Mercado de Valores

FABEL SANDOVAL VENTURA
Secretaria del Consejo Nacional del Mercado de Valores

Av. César Nicolás Penson No. 66, Gascue, Santo Domingo, República Dominicana
Teléfono: 809.221.4433 • http:/www.simv.gob.do / info@simv.gob.do / RNC: 4-01-51572-5