

# Alerta sobre las ventas en frío

El teléfono suena...

¿será un problema?

SEC

NASAA

Cold  
& Hola?  
Calling  
Alert

The phone rings...

is there trouble on the line?

## ***El teléfono suena...***

*Esto nos sucede a todos nosotros. El teléfono suena cuando nos sentamos a cenar, nos relajamos con la familia, o estamos por acostar a nuestros hijos. Un extraño está tratando de vendernos algo.*

***¿...se trata de una ayuda o un problema en el teléfono?***

Este folleto llega a usted a través de





**A** esto se le conoce como “ventas telefónicas en frío.” Para muchos negocios, entre los que se incluyen las empresas de valores, las ventas telefónicas en frío sirven como un medio legítimo para comunicarse con clientes potenciales. Pero, algunas veces le esperan problemas serios y pérdidas financieras en el otro lado de la línea. Los corredores de bolsa deshonestos, podrían presionarlo a hacer una mala inversión. Ó puede que esa inversión sea una trampa o engaño.

Si las llamadas le molestan, son abusivas, o deshonestas, usted puede *parar* a las personas que lo llamen. La ley lo protege al establecer varias reglas que deben respetar quienes le vendan en frío. Pero es necesario que usted tome medidas para hacer uso de estas reglas y protegerse.

Este folleto le indica cuáles son sus derechos legales, cómo manejar las llamadas en frío, cómo dejar de recibirlas, y cómo evaluar cualquier inversión que le sea propuesta por vía telefónica.

# *Los vendedores en frío deberán cumplir con estas reglas*

Cuando alguna persona en la industria de los valores llame para venderle algo, deberá:

## **Llamar solamente entre las 8:00 a. m. y las 9:00 p.m.**

Las restricciones a este horario no son aplicables si usted ya es un cliente de dicha empresa, ó si usted les ha dado el permiso para que le llamen a otras horas. Los vendedores en frío podrán hasta llamar a su trabajo en cualquier momento.

## **Decirle quién llama y por qué**

Los vendedores deberán decirle oportunamente

- su nombre,
- el nombre de la empresa, la dirección, número telefónico, y
- que el propósito de la llamada es para ofrecerle una inversión.

## **Anotar su nombre en la lista “No llamar”, si así lo solicita**

Cada empresa que ofrece valores deberá mantener una lista de “no llamar”. Si usted desea que no llamen de esa empresa, indíquelo a la persona que le llamó que anote su nombre en la lista de “no llamar”. Si alguna persona en esa empresa le vuelve a llamar, obtenga el nombre de la persona y su número telefónico, anote la fecha y la hora en la que le llamaron, y quéjese con el funcionario a cargo del cumplimiento de esa disposición; ante la SEC, y el ente regulador de valores de su estado. En la página 11, usted podrá consultar la información acerca de cómo presentar una queja.

## **Tratarlo respetuosamente**

---

Los vendedores en frío no podrán amenazarlo, intimidarlo ni usar lenguaje obsceno, o grosero. No podrán llamarle repetidamente con el fin de molestarlo u hostigarlo.

## **Obtener su aprobación escrita antes de retirar dinero de sus cuentas bancarias**

---

Antes de invertir, usted deberá obtener respuesta a las preguntas mencionadas en las páginas 13 y 14, y recibir información escrita acerca de la inversión. Si toma la decisión de hacer esa inversión con ese vendedor, no le proporcione telefónicamente su número de cuenta de cheques o ahorros. Los corredores de bolsa *deberán* obtener su permiso *por escrito* — así como su firma en un cheque o un formulario de autorización — antes de que puedan estos retirar dinero de su cuenta de cheques o ahorros.

## **Decirle la verdad**

---

Las personas que ofrecen valores deberán decirle la verdad. Los corredores de bolsa que le mientan acerca de un aspecto importante de la inversión, estarán cometiendo una infracción a las leyes estatales y federales de valores financieros.



## ***¿Cuáles son los indicios de un problema?***

Los corredores honestos aprovechan las ventas telefónicas en frío para conseguir clientes a largo plazo. Le hacen las preguntas pertinentes para entender su situación financiera y las metas de sus inversiones, *antes* de recomendarle una inversión. Mientras que quizá usted considere esas llamadas como molestas, los corredores honestos que respetan las reglas establecidas para las ventas telefónicas en frío, están actuando dentro de sus derechos.

Los corredores deshonestos aprovechan las ventas en frío para encontrar a “quién darle un golpe rápido”. Algunos establecen “calderas bursátiles” en donde los vendedores agresivos usan bancadas de teléfonos para llamarle al mayor número de inversionistas potenciales que les sea posible. Estos extraños pudiesen seducirlo o acosarlo para adquirir acciones de empresas pequeñas, desconocidas y de alto riesgo, o algunas veces, como parte de un engaño o trampa.

### **Preste atención a estos indicios**

#### ***Tácticas de venta agresivas***

---

Los vendedores fríos agresivos se expresan a través de guiones persuasivos con respuestas para cada objeción. Mientras usted permanezca en el teléfono, seguirán intentando cerrar la venta. Y, no le permitirán expresar ni media palabra.

*“Los martillábamos. Siempre me acordaré de este tipo, quiero decirles, permanecí en el teléfono hablando con él casi una hora, hasta que finalmente cerré la venta.”*

— Un corredor en una “caldera bursátil”

Tenga cuidado con los corredores de bolsa que lo presionan a invertir, antes de que usted tenga la oportunidad de pensar — ó investigar — esa “oportunidad.”

*“¡Un momento! Usted es un hombre de negocios y toma decisiones día a día y no llegó a ser lo que es por ser un estúpido... Confirmemos su pedido en este momento, OK?”*

— “Un guión de los vendedores en frío”

Cuídese de los corredores de bolsa que le ofrecen una oportunidad “única en la vida”, especialmente cuando la base de esa recomendación proviene de información “interna” o “confidencial”.

*“Mi corredor dijo que la empresa estaba en proceso de adquirir una estación de radio con una potencia de 100,000 vatios . . . La información no había aún sido difundida al público, pero una vez que esa información se difundiera, las acciones se duplicarían y hasta se triplicarían.”*

— Un inversionista en Virginia

No confíe en los corredores de bolsa que le prometan utilidades espectaculares o rendimientos “garantizados”. Si dicho trato aparenta ser demasiado bueno para ser verdad, quizá probablemente así lo sea.

*“Mi corredor hablaba de la epidemia del SIDA y la cantidad de investigaciones que hacían los laboratorios y demás. Y esta empresa en particular, que hacía esas investigaciones muy de cerca... dijo, que el valor de sus acciones se iría hasta las nubes. Dijo que era una cosa absolutamente segura . . . que continuaría subiendo. Quizá las acciones tendrían un valor de \$20 a \$30 por acción.”*

— Un inversionista en Virginia que perdió \$70,000 mientras que su corredor ganó más de 15,000 en comisiones

No haga tratos con corredores de bolsa que se nieguen a enviarle información escrita acerca de la inversión.

*“Le solicité al corredor no solamente una vez, sino tres veces que me enviara alguna información. “Ed McMahon ha estado enviándole información durante años, y no le ha hecho ganar ninguna cantidad de dinero”, fue su respuesta.”*

— Un reportero del *Washington Post*

### **La técnica de las “tres llamadas”**

---

Algunos vendedores en frío esperan hasta que usted entre en calor. En la primera llamada — el “precalentamiento” — tratarán de crearle cierta confianza en ellos al describirle los éxitos de la empresa en el pasado y la alta calidad de sus investigaciones. Los vendedores pudrían hasta solicitar su permiso para volver a llamarle si se presentara una oportunidad “excepcional”, pero no lo presionarán a invertir.

*“¡¡Continuamente me dicen que esta no es una llamada de venta!!” Me garantizan que todo lo que quieren hacer es informarme acerca de los antecedentes comprobables de su empresa y que se comunicarán conmigo si se presentase algo “que valiese la pena”. Cuando les pregunté sobre cosas esotéricas como las apropiaciones, niveles de riesgo, tolerancia del riesgo, distribución de activos y/o su diversificación, la conversación volvió una vez más a la historia de los altos rendimientos otorgados a sus clientes.”*

— Un inversionista en Illinois

La segunda vez que le llaman — los “preparativos” — le estimularán el apetito, le hablarán de este trato fabuloso en que ellos “creen” poder hacerlo participar. La tercera vez — el “cierre” — lo instan a que “invierta ahora” o se lo va a perder.

### **La camada y el cambio**

---

Los corredores deshonestos atraen a los nuevos clientes al fomentarles el interés de adquirir acciones de renombre,



ampliamente cotizadas en los mercados “de primera clase”. Después de que usted muerda la carnada, quizá lo presionen a invertir en pequeñas empresas desconocidas y con pocas o ninguna ganancia. Estas acciones tienden a ser muy riesgosas y escasamente cotizadas, dejando así a más inversionistas con pérdidas, que con utilidades.

## **Un precio muy elevado**

---

Aún cuando no lo digan, los corredores de bolsa deshonestos, que lo empujan a invertir en pequeñas empresas desconocidas, frecuentemente trabajan para empresas que son propietarias de grandes cantidades de acciones. Esta empresa pudo haber participado en la oferta pública inicial de la pequeña empresa. O la empresa puede “participar en el mercado” con acciones, que significa que compra y vende sus acciones — algunas veces conocidas como “acciones de la casa”— por su propia cuenta. Si solamente una empresa o un pequeño grupo de empresas logran participar en el mercado de acciones, el precio podría haber sido manipulado y no reflejar el valor real de la empresa. Los corredores deshonestos frecuentemente inflan los precios de las acciones de la casa, hasta que logran deshacerse de sus propias acciones a precios elevados. Pero, cuando dejan de promover dichas acciones, el precio cae y los inversionistas pierden su dinero.

Si usted se descuida, quizá pagará demasiado por las “acciones de la casa”. Algunos corredores deshonestos le cobran más a sus clientes al agregarle un “margen de utilidad” al precio de las acciones que la empresa pagó originalmente. Aún cuando es ilegal que los corredores les añadan márgenes de utilidad excesivos, algunos corredores deshonestos aumentan ese margen de utilidad a los precios de las acciones, hasta un 100% o más.



## **Dificultad para venderlas**

Muchos inversionistas descubren que después de haber invertido en “acciones de la casa” no pueden recuperar el precio que pagaron por ellas, aún cuando decidan venderlas de inmediato. Ó, descubren que sus corredores simplemente no venderán más esas acciones. Algunas empresas se apegan a la política de “no ventas netas” cuando los corredores no pueden ejecutar las ordenes de vender “acciones de la casa”, salvo que encuentren a un cliente que invierta en un número igual de acciones. Otras empresas desaniman a los corredores a venderles a sus clientes “acciones de la casa” al no ofrecerles, u ofrecerles bajas comisiones en esa clase de ventas.

Los corredores de bolsa deshonestos frecuentemente se niegan a tomar — o devolver — las llamadas telefónicas de sus clientes que desean vender.

*“Cada vez que le llamo a mi corredor, se me informa que está en una reunión o no está en la oficina.”*

—Una queja común entre los inversionistas

Estos corredores aplicarán tácticas agresivas para persuadirlo a que conserve sus acciones o simplemente se negarán a venderlas.

*“Cuando le dije a mi corredor que vendiera mi cartera de valores, me dijo que no lo podía hacer...No puedo explicarle el por qué, pero lo que haré es enviarle las acciones y usted podrá venderlas a través de otro corredor.”*

— Un inversionista en Nueva York

## *Perfil de una “caldera bursátil”*



La SEC y los entes reguladores de valores de su estado han investigado — y actuado en contra de — numerosas empresas y corredores que utilizan tácticas de venta agresivas para vender valores. En un caso reciente, las “calderas bursátiles” fueron descritas de esta manera:

La empresa operaba una “caldera bursátil” clásica. Los corredores se sentaban “uno pegado al otro” en un salón del tamaño de una cancha de baloncesto. Todos sus escritorios estaban alineados en hileras y uno junto al otro. La empresa llevaba a cabo reuniones obligatorias matutinas con el personal de ventas a las 8:30 a.m., en las que en ese momento se hacían demostraciones, ejercicios de las técnicas para vender, y se distribuían los guiones para la venta de las “acciones de la casa”. Se esperaba que los corredores siguieran al pie de la letra los guiones y solamente le dieran a los clientes la información que les era indicada. A los corredores se les instaba a no hacer ninguna investigación externa, y se les instruía depender de las investigaciones y representaciones de la empresa. . .

Después de la reunión matutina del personal de ventas, era de esperarse que los corredores pasaran todo el día (a excepción de la hora del almuerzo) en el teléfono. La empresa esperaba un alto volumen de ventas, y si los corredores no permanecían en el teléfono, eran despedidos . . .

Un corredor reconoció haberse identificado como otro vendedor. . . como el analista de investigaciones de la empresa, y dio una descripción ficticia de dicho analista como “gordo, calvo, y mal vestido.” Manifestó que la razón de la política de la empresa para desanimar las ventas por medio del cliente, era el deseo de evitar las presiones por los precios negativos en las acciones de la casa, una circunstancia que nunca le hizo saber a los clientes.

— *De una opinión en un caso de investigación ante la SEC*

Los corredores de bolsa en la “caldera bursátil” defraudaban a los inversionistas al

- mentirles sobre la reputación y experiencia de la empresa, decir que tenían un “departamento de investigación” que analizaba las acciones, cuando no era así,
- negarse a decir *cualquier* cosa negativa acerca de las acciones que forzaban a la venta, inclusive los “factores de riesgos” mencionados en su folleto,
- hacer predicciones de sus precios, sin base alguna, y prometer que ciertas acciones pudiesen duplicar su precio dentro de un periodo de tiempo muy corto,
- posar como otros vendedores adscritos a la empresa, y
- desanimar a los clientes a vender las acciones que ellos les habían recomendado, sin tomar en cuenta lo que mejor le pudiese convenir a sus clientes.

Ahora que usted sabe la manera en la que operan las “calderas bursátiles”, deberá actuar con mucho escepticismo al considerar cualquier inversión que un extraño intente venderle por vía telefónica.

# ¿Qué puedo hacer?

## **Denunciar a los vendedores fríos**

---

Cuando los vendedores que le llamen utilicen tácticas de venta hostigantes y abusivas, y le mientan acerca de oportunidades de inversión, estarán cometiendo una infracción a las reglas de las ventas telefónicas en frío, así como infracciones a las leyes federales y estatales de valores financieros. ¡No permita que se le vayan de las manos! Para quejarse de las llamadas telefónicas en frío abusivas, tome nota del nombre de la persona que le llamó, el nombre de la empresa, la fecha y la hora de la llamada o llamadas, lo que le dijo la persona que le llamó, y lo que usted le contestó. Usted podrá enviar estas quejas ya sea a la SEC, o al ente regulador de valores en su estado.

### **U. S. Securities and Exchange Commission**

Office of Investor Education and Assistance

Mail Stop 11-2

450 Fifth Street, N.W.

Washington, D.C. 20549

Teléfono: (202) 942-7040

Fax: (202) 942-9634

correo electrónico: [help@sec.gov](mailto:help@sec.gov)

### **Ente regulador de valores en su estado**

Busque el número telefónico en las páginas de la guía telefónica que contienen los números de las dependencias estatales. Ó, comuníquese con la Asociación Norteamericana de Administradores de Valores (North American Securities Administrators Association -NASAA) si desea obtener el nombre, número telefónico, y dirección del ente regulador de valores en su localidad.

Llamada gratuita: (888) 846-2722

Sede en la Internet: <http://www.nasaa.org>

## **Dígale a los vendedores deshonestos que no le vuelvan a llamar**

---

Algunos representantes de ventas simplemente no entienden. No importa cuántas veces les haya dicho “no, gracias”, siguen llamando. Si usted está abrumado por los vendedores en frío, interrúmpalos antes de que empiecen con sus argumentos de ventas. Dígale al vendedor que lo ponga en la lista de “no llamar” de la empresa. Si alguien de esa empresa le vuelve a llamar, quédese ante el funcionario de cumplimiento de esa empresa, ante la SEC, y al ente regulador de valores en su estado.

## **No se entusiasme con vendedores en frío deshonestos**

---

Los vendedores en frío frecuentemente procuran “entusiasmar” a los clientes potenciales con elogios o demostrándoles ser amistosos. Pueden hasta sorprenderlo con la guardia baja al conversar con usted acerca de su lugar de origen, ó el equipo deportivo de su ciudad. Ó, quizá hasta hacerle creer que ya han hablado con usted en el pasado. No se deje sorprender por sus tácticas.

Y no se sienta obligado a ser cortés o permanecer en el teléfono. Usted no tiene que escuchar algo que no desee escuchar ni tampoco tiene que hablar con los vendedores en frío sobre su persona o sus finanzas. Diga “no, gracias” ó “no estoy interesado”— e interrumpa la llamada. NO espere a que el vendedor la interrumpa. USTED tiene el control y podrá interrumpirla en cualquier momento. Si usted cree que los argumentos del vendedor son fraudulentos, asegúrese de tomar notas y reportar al vendedor ante la SEC y la ente regulador de valores en su estado.



# ¿Qué pasa si quiero invertir?

Nunca haga una inversión tomando como base simplemente los argumentos de ventas de una llamada telefónica. Un inversionista prudente siempre tomará las cosas con calma, hará preguntas, solicitará información escrita acerca de la inversión, e investigará los antecedentes de la empresa y el corredor. Tome notas de manera que conserve un antecedente de lo que el corredor le haya dicho, en caso de que se presentase posteriormente una disputa. Antes de tomar una decisión final y cederles su dinero que tanto le ha costado ganar, tómese el tiempo para investigar. Siga estos pasos:



## **Lláme al ente regulador de valores de su estado y pregunte:**

---

- ¿Está registrada esa inversión?
- ¿Posee el corredor de bolsa una licencia para esa clase de actividades en este estado?
- ¿Han recibido quejas acerca de las presiones ejercidas por el vendedor para participar en esa inversión, ó quejas de la empresa que representa el vendedor? ¿Algunos de los dos tiene un historial disciplinario? El ente regulador de valores de su estado es la mejor fuente para obtener esa información porque le proporcionarán más información a los inversionistas acerca de los corredores ejerciendo actividades comerciales en su estado. Los estados extraen esta información disciplinaria de un sistema computarizado nacional, del CRD, el Depósito Central de Registros.
- ¿Han recibido alguna queja acerca de las acciones, la empresa, o los administradores de la empresa?

Usted podrá también obtener un historial disciplinario parcial del corredor y la empresa por conducto del CRD. Comuníquese a la Asociación Nacional de Corredores de Valores (National Association of Securities Dealers) a la línea telefónica gratuita y directa de las manifestaciones públicas 1-800-289-9999 o si visita su sede en la Internet <http://www.nasdr.com>.

### **Hágale estas preguntas a su corredor**

- 
- 
- ¿Está la inversión registrada ante la SEC y la dependencia estatal de valores en donde yo vivo?
  - ¿Desde hace cuánto tiempo ha estado la empresa ejerciendo estas actividades? ¿Está obteniendo utilidades? Si es así, ¿cómo? ¿Cuáles son sus productos o servicios? ¿Las personas a cargo de la administración de esa empresa le han redituado utilidades en el pasado a sus inversionistas? ¿Me podría enviar los últimos informes que se hayan recibido de esta empresa? ¿Cómo puedo obtener más información acerca de esta inversión?
  - ¿En dónde se cotizan sus acciones? ¿Cómo puedo obtener información acerca de los precios de las cotizaciones de sus acciones? ¿Cómo pudiera venderlas fácilmente? ¿Qué precio tendrían si decidiera venderlas de inmediato?
  - ¿De qué manera coincide esta inversión con mis objetivos como inversionista? ¿Cuál es el riesgo de que pueda perder el dinero invertido?
  - ¿Cuáles son los costos por comprar, conservar, y vender esta inversión?

### **Haga sus propias investigaciones**

Obtenga la mayor cantidad de información escrita que le sea posible acerca de esta inversión. Solicite un folleto, un reporte anual, una circular del ofrecimiento, y los estados financieros. La biblioteca de su localidad pudiese tener recursos que le proporcionarían información adicional acerca de la empresa, como lo



son demandas judiciales, embargos, ó informes crediticios recientes. Compare la información escrita con lo que le dijeron por la vía telefónica. Cúidese si le dijeron que no tenían a su disposición la información escrita acerca de la empresa. Si esto le llegase a suceder, comuníquese de inmediato con la entidad normativa de valores financieros de su estado.

### ***Busque una segunda opinión***

---

Hable con un asesor financiero confiable o con su abogado. Piense en la posibilidad de comunicarse con otra empresa, para obtener una segunda opinión acerca de dicha oportunidad.

### ***Vigile su inversión***

---

Después de haber hecho la inversión, vigile de cerca su inversión. Asegúrese de que su corredor le envíe estados de cuenta y confirmaciones escritas de todas las actividades mercantiles. Lea cuidadosamente estos documentos, para asegurarse de que estén correctos. Manténgase en alerta de cualesquiera transacciones que usted no haya autorizado.

### ***Quéjese inmediatamente***

---

Si llegase a tener algún problema, quéjese inmediatamente. Comuníquese con el supervisor de su corredor, ó con el funcionario a cargo del cumplimiento de la empresa. Si eso no le resuelve su problema, quéjese ante la SEC, o ante el ente regulador de valores de su estado. Sus cartas serán bienvenidas. Con frecuencia las quejas por conducto de los inversionistas nos alertan de cualquier fechoría en la industria, y es el primer paso para suspender las actividades de un mal corredor o una empresa indeseable. Si se queja oportunamente, usted tendrá más oportunidades de recuperar su dinero y proteger sus derechos legales.

Si desea más información sobre  
cómo invertir prudentemente,  
solicite estas publicaciones  
gratuitas de la SEC a la línea  
telefónica gratuita



(800) SEC-0330

ó visite nuestra sede en la  
Internet



<http://www.sec.gov>

Entre las publicaciones SEC se incluyen:

- **Haga preguntas** — Las preguntas que usted deberá hacer acerca de sus inversiones, las personas que las venden, y qué hacer si llegase a tener algún problema.
- **Invierta prudentemente: Consejos de los entes reguladores de valores** — Cómo seleccionar un corredor, elegir una inversión, y prevenir los problemas.
- **Lo que cada inversionista debería saber** — Las bases para invertir en valores financieros.
- **Formulario de anotaciones** — Hemos desarrollado un formulario para ayudarle a recordar las preguntas que le fueron hechas mientras charlaba con el corredor.



La Asociación Norteamericana de  
Administradores de Valores Financieros  
(The North American Securities  
Administrators Association, Inc. - NASAA)  
también le ofrece al inversionista publicaciones  
educativas gratuitas.



Llame gratuitamente al  
(888) 84-NASAA

ó visite nuestra sede en la Internet



<http://www.nasaa.org>

Entre las publicaciones de NASAA se incluyen:

- ***Charlatanes al teléfono que apuntan a los inversionistas de acciones*** —Los promotores de mercado por la vía telefónica han estado huyendo con millones de dólares que representan dinero ganado con mucho esfuerzo.
- ***Cómo descubrir a un artista de la estafa***—Invertir en valores financieros es lo suficientemente riesgoso, sin ni siquiera preocuparse por el momento si el vendedor está tratando de timarlo.
- ***Cómo pueden los norteamericanos de edad avanzada evitar fraudes y abusos al invertir***—Los norteamericanos de edad avanzada son el blanco número uno de los artistas de la estafa.
- ***El fraude cibernético y el inversionista pequeño*** —En la actualidad, los inversionistas incautos están en peligro de ser estafados por medio de la supercarretera de la informática.

