



# ¡Conozca todos sus derechos como inversionista!

Régimen de Protección al  
Consumidor Financiero en el  
Mercado de Valores

Número 2 • Marzo de 2014



Educación Financiera  
PARA TODOS 

# Contenido

1.	¡El Estado, las autoridades y las instituciones que forman parte del mercado de valores quieren proteger tus derechos!	3
	a. ¿Es cierto que el mercado de valores me necesita?	3
	b. Un cambio en la forma de proteger al inversionista: Régimen de Protección al Consumidor Financiero	4
	c. Soy un inversionista, ¿en qué momento soy Consumidor Financiero?	4
2.	<b>Pero... ¿y cómo me protege el Estado?</b>	<b>5</b>
	a. Los 6 principios supremos	5
	b. Derechos de los Consumidores ante cualquier intermediario	6
	c. Derechos especiales que tenemos frente a las Sociedades	9
3.	<b>¿Con qué mecanismos cuento para defenderme?</b>	<b>12</b>
	a. ¿Qué pasa si una entidad incumple sus deberes u obligaciones o vulnera nuestros derechos?	12
	b. Y... ¿Cómo hago para evitar que mis derechos sean vulnerados	12

# 1. ¡El Estado, las autoridades y las instituciones que forman parte del mercado de valores quieren proteger tus derechos!

**E**l mercado de valores colombiano se ha venido sofisticando y esto ha provocado que los productos que nos ofrecen se tornen cada vez más complejos y variados. Como consecuencia, para el ciudadano común y corriente (y también para clientes sofisticados) este universo a veces parece de difícil acceso y comprensión.

¡Y peor! En ocasiones podemos tener la percepción de que cuando vamos a realizar una inversión en el mercado de valores estamos desprotegidos, en manos de agentes que podrían aprovecharse de nuestro desconocimiento e inexperiencia, o que no tienen la capacidad de informarnos adecuadamente.

El propósito de esta cartilla es que conozcamos las herramientas que tenemos a nuestra disposición para proteger nuestros derechos y para invertir mejor. En el camino también aprenderemos que no estamos desprotegidos y que no hay motivos para temerle al mercado de valores.

Para empezar, ¿sabía que las entidades públicas (gobierno y autoridades) y las entidades privadas (intermediarios) que participan en el mercado, verdaderamente se preocupan por proteger nuestros derechos? Se preguntará, ¿Por qué?

La respuesta es muy sencilla: ¡el mercado nos necesita! Sin inversionistas, no podría existir un mercado de valores.

## a. ¿Es cierto que el mercado de valores me necesita?

Sí. A menudo se considera que la actividad del mercado de valores es una actividad reservada a unos pocos, cuyos beneficios son cosechados exclusivamente por una minoría. Lo que la mayoría de personas no conoce es que gracias al mercado de valores las empresas pueden obtener los recursos que necesitan para financiarse, realizar sus proyectos y ¡crecer!

¿Y qué tenemos que ver los inversionistas en todo esto? Pues nosotros somos el motor del mercado ya que tenemos los recursos que las empresas necesitan. Cuando realizamos una inversión estamos financiando a las empresas, haciéndonos socios de ellas (en el caso de las acciones) o prestándoles dinero (en el caso de los bonos) y así ayudamos a que crezcan y, por la misma vía, contribuimos a que se desarrolle nuestro país.

La actividad del mercado de valores es muy importante para el progreso y por este motivo nuestra Constitución Política le ordena al gobierno defenderlo y cuidarlo, de tal forma que funcione adecuadamente.

Por ello, las entidades públicas y privadas se interesan y deben proteger a quienes somos uno de los elementos fundamentales para su funcionamiento: los inversionistas.





**b. Un cambio en la forma de proteger al inversionista: Régimen de Protección al Consumidor Financiero**

En los últimos años las normas del mercado de valores se han venido transformando, considerando al inversionista como el elemento fundamental de la regulación.

El gobierno y el Congreso de la República se pusieron a trabajar en una serie de reformas para hacer del mercado un lugar más seguro para todos nosotros.

Como resultado se expidió la ley 1328 de 2009 y se adoptó un Régimen integrado de Protección al Consumidor Financiero. El Régimen introduce una serie de normas que buscan primordialmente evitar los abusos, que se protejan nuestros derechos, que comprendamos mejor los productos y que hagamos las inversiones que mejor se ajusten a nuestras necesidades.

**c. Soy un inversionista, ¿en qué momento soy Consumidor Financiero?**

El nuevo marco regulatorio busca proteger mis derechos como Consumidor Financiero... pero... ¿en qué momento me convierto en uno? ¿En qué momento puedo empezar a exigir mis derechos?

Para ser Consumidores Financieros no es necesario que seamos clientes de una entidad financiera. Con el simple hecho de que una de ellas nos preste sus servicios (como cuando utilizamos una oficina de un banco para pagar nuestros impuestos) o nos ofrezcan la posibilidad de adquirir una inversión (cliente potencial), seremos consumidores financieros y estaremos protegidos.

Los inversionistas somos Consumidores Financieros desde el momento en que un intermediario nos invita o recomienda realizar una inversión. Desde ese mismo momento podemos ejercer y hacer cumplir nuestros derechos.

## 2. Pero... ¿y cómo me protege el Estado?

**E**l Régimen de Protección al Consumidor Financiero busca protegernos, por ejemplo, haciendo que las entidades nos presten un mejor servicio. Pero ¿Cómo se logra eso? ¿Cuáles son mis derechos y cuáles son las obligaciones de los intermediarios?

### a. Los 6 principios supremos

Lo primero que debemos conocer es que la Ley 1328 establece una serie de Principios, que son los que buscan guiar la actividad de los intermediarios y proteger nuestros derechos. Estos Principios son el faro, el norte y el deber ser de la actuación de las entidades financieras y deben aplicarse siempre.

El Estado nos protege obligando a los intermediarios a que siempre:

<p><b>i. Serán diligentes</b></p> <p>Nos deben dar una atención de calidad y tratarnos de manera respetuosa y responsable. ¡Deberán buscar satisfacer nuestras necesidades y nuestros intereses!</p>	<p><b>iv. Quejas</b></p> <p>Nos deben permitir quejarnos y deben atender adecuadamente esas quejas.</p>
<p><b>ii. Nos darán una libre elección</b></p> <p>Nos deben dejar escoger de quién queremos ser clientes. ¡Podemos cambiar de institución financiera cuando queramos! (en todo caso deberemos respetar los contratos que hemos firmado).</p>	<p><b>v. Manejarán adecuadamente los conflictos de interés</b></p> <p>¡Las entidades no pueden poner sus intereses por encima de los nuestros!</p>
<p><b>iii. Nos darán toda la información necesaria</b></p> <p>Nos deben dar información cierta, suficiente, clara y oportuna para que podamos comprender completamente nuestros derechos, obligaciones, los costos de los servicios y los productos que adquirimos.</p>	<p><b>vi. Nos educarán</b></p> <p>Los intermediarios deben procurar educarnos para tomar mejores decisiones financieras y asumir nuestro rol como consumidores financieros responsables.</p>

## **b. Derechos de los Consumidores ante cualquier intermediario**

Las normas también han establecido una serie de derechos a favor de los inversionistas (es decir los consumidores financieros) y obligaciones a cargo de los intermediarios, ¡los cuales podemos exigir! Veamos:

### **i. Derecho a la calidad en el servicio**

Los intermediarios deben siempre buscar satisfacer nuestras necesidades como potenciales clientes y como clientes.

Por ello, están obligados a tener los recursos humanos, físicos y tecnológicos para asegurarse de prestarnos un buen servicio y darnos estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

Los intermediarios también están obligados a implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). El intermediario debe contar con políticas, procedimientos y controles que le permitan prestar una mejor atención y servicio a los clientes. A través del SAC, el intermediario debe asegurarse de:

- Educar adecuadamente a los clientes en materia financiera.
- Capacitar a sus funcionarios, para que ofrezcan de la mejor manera posible sus productos y servicios y presten una debida asesoría.
- Capacitar a sus funcionarios, para que conozcan todos los aspectos relevantes relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero de la respectiva entidad.
- Establecer mecanismos para favorecer el cumplimiento de los principios, las obligaciones y los derechos relacionados con la protección al consumidor financiero.
- Establecer mecanismos para suministrar información adecuada a los consumidores financieros.

Adicionalmente, el SAC le permite al intermediario aprender de sus errores pues puede estudiar y buscar las causas que provocan la prestación deficiente de un servicio, de tal forma que pueda corregirlas y se evite su ocurrencia en el futuro.

### **ii. Derecho a la lealtad del intermediario**

Los intermediarios siempre deben actuar de manera transparente, honesta, leal, imparcial, idónea y profesional, ajustándose a la ley y a las instrucciones que el inversionista ha impartido.

Lo anterior también implica que los intermediarios no deben poner sus intereses por encima de los nuestros.

### **iii. Derecho a la información**

Los intermediarios nos deben dar toda la información sobre la inversión que vamos a realizar para que podamos comprender completamente nuestros derechos y obligaciones, los costos de los servicios que nos ofrecen y los productos que hemos adquirido o vamos a adquirir.

¿Por qué es importante la información? Porque si no comprendemos las alternativas que nos ofrecen, podríamos realizar inversiones que no se ajusten a nuestras necesidades y características como clientes.

Las entidades deben informarnos sobre todo lo que implica la adquisición del producto o el servicio que nos ofrece:

- Sus características.
- Los riesgos a los que está expuesto.
- Los derechos y obligaciones que implican.
- Sus tarifas o precios y la forma de determinarlos.
- Las consecuencias a las que nos sometemos en caso de incumplir el contrato con el intermediario o cualquier otra obligación asociada.

**Recuerde:** el deber de información implica que la información debe ser cierta, suficiente, clara y oportuna. Esto quiere decir que la información debe corresponder a la realidad y no puede ser diseñada solamente para hacer lucir bien un producto determinado. Pero más importante: debe ser **COMPRESIBLE**. De nada nos sirve que el intermediario nos dé información, si no la entendemos.

## ¿Sobre qué otras cosas nos debe informar el intermediario?

- **Sobre los costos:** Cuando un intermediario nos ofrece un producto nos debe ofrecer toda la información relacionada con sus costos para que podamos compararlo con productos de similar naturaleza que pueden ofrecer otras entidades. Esto nos permitirá encontrar una opción de inversión que mejor se ajuste a nuestro bolsillo.
- **Sobre los documentos y contratos:** El intermediario también debe entregarnos los contratos y todos los documentos que sean el soporte de la inversión, para que podamos leer los y comprenderlos antes de realizar la operación. Este deber también implica que tenemos derecho a solicitar todos los documentos en donde se relacionan las operaciones que hemos efectuado y sus resultados.
- **Sobre las herramientas de protección:** El intermediario nos debe suministrar toda la información necesaria para defender nuestros derechos, como por ejemplo, informarnos sobre las normas que nos protegen, los procedimientos para elevar quejas y los procedimientos para acudir a los Defensores del Consumidor Financiero y a las autoridades.
- **Estado de la inversión:** El intermediario debe darnos constancia del estado de nuestra inversión y permitir que por lo menos una vez al mes podamos consultar gratuitamente el estado de nuestros productos. De la misma forma, cuando el intermediario realiza operaciones en nuestro nombre tenemos derecho a saber cómo nos fue, en qué momento se llevó a cabo la transacción y en qué condiciones.

#### iv. Derecho a la educación

Los intermediarios deben desarrollar programas y campañas de educación financiera para los consumidores financieros. No es suficiente el deber de información.

Esa labor de educación consiste en desarrollar contenidos y herramientas gratuitos para el público, de tal forma que cualquier ciudadano pueda tener la posibilidad de aprender sobre el mercado, los productos que ofrece y los riesgos asociados a los mismos.

¿Sobre qué nos deben educar los intermediarios?

- Sobre los servicios y productos que ofrecen,
- Sobre el funcionamiento del mercado,
- Sobre los costos de los servicios y productos,
- Sobre nuestros derechos y obligaciones,
- Sobre la actividad que desarrollan,
- Sobre los mecanismos de protección para la defensa de nuestros derechos.

#### v. ¡No a las prácticas abusivas!

Muchas veces nos sentimos desprotegidos frente al intermediario debido a que somos pequeños inversionistas tratando con una gran organización que conoce mucho más del mercado... ¡pues no debe ser así! Uno de los objetivos principales de la actual regulación es prevenir que los intermediarios abusen de nuestra situación o nuestras características.

Así, ningún intermediario puede obligarnos a adquirir un producto o servicio que no queramos, como condición para adquirir un producto que si queremos (a menos que sea natural para su prestación). De la misma forma, no pueden iniciar o renovar un servicio sin nuestra expresa autorización.

La ley prohíbe que a través de los contratos que firmamos con los intermediarios se introduzcan disposiciones o se realicen prácticas mediante las cuales:

- Nos limiten o nos hagan renunciar a nuestros derechos como consumidores financieros.
- Inviertan la carga de la prueba en nuestro perjuicio, es decir afectando al consumidor financiero.

**¡Claro!** Cuando los ciudadanos comprendemos el funcionamiento del mercado y sus productos ya estamos protegiéndonos pues comprendemos las implicaciones de participar en el mismo y podemos por la misma vía, tomar mejores y más responsables decisiones.

¡Los intermediarios deben darnos contratos que sean claros, sin letra “menuda”, permitir que los estudiemos y que tengamos copia del mismo!

- Nos hagan firmar papeles en blanco (a menos que lo autoricemos y exista una carta de instrucciones en donde se detalle la forma de llenar los espacios en blanco).
- El intermediario se exonere, atenúe o limite sus responsabilidades frente a los inversionistas.
- Realicen cobros que no hayamos aceptado previamente.
- Nos exijan información que ya repose en la entidad (a menos que la estén actualizando).

#### **vi. Derecho a la reserva de nuestra información**

Nuestros datos personales, información financiera y/o la información relacionada con las transacciones efectuadas a nuestro nombre ¡es secreta! El intermediario no se la puede dar a nadie sin nuestra autorización, a menos que haya orden legal para entregarla.

#### **vii. Derecho a la protección de nuestro dinero**

Los intermediarios tienen un deber de separación de activos. Este deber implica que no pueden utilizar nuestro dinero o valores para cumplir sus compromisos o los de otros inversionistas. En los productos del mercado de valores, como la inversión de fondos, en acciones o en bonos, nuestro dinero es intocable y sólo nosotros podemos disponer qué se hace con el mismo.

Esto también implica que si la entidad se quiebra, no pueden usar nuestro dinero para pagar sus deudas.

#### **viii. Derecho a quejarnos**

Cuando no nos sentimos a gusto con los servicios que nos presta el intermediario, creamos que se nos ha vulnerado un derecho, o el intermediario está realizando una actividad aparentemente ilegal, tenemos derecho a quejarnos.

Los intermediarios deben atender de forma eficiente y oportuna nuestras quejas, ¡darnos soluciones!

Este derecho implica que podemos ir a quejarnos ante el intermediario, pero también implica que la entidad nos debe facilitar y explicar la forma de elevar nuestras quejas consultas, peticiones, solicitudes o reclamos ante los Defensores del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV).

#### **c. Derechos especiales que tenemos frente a las Sociedades Comisionistas**

Todos los derechos que hemos analizado hasta el momento deben ser cumplidos por todos los intermediarios, sin excepción. Sin embargo, ante las Sociedades Comisionistas de Bolsa, en adelante SCB, tenemos derechos especiales. Veamos:

##### **i. Derecho a conocer qué tipo de inversiones se ajustan a nuestras necesidades**

Cuando nos hacemos clientes de una SCB, lo primero que ésta debe hacer es establecer nuestro perfil de riesgo.

El perfil le permite a la entidad (y a nosotros) conocer qué tipo de inversiones se ajustan mejor a nuestras necesidades como cliente.

Para perfilarnos la entidad debe sentarse con nosotros y conocer: desde nuestra edad, nuestra experiencia en inversión, nuestro capital e ingresos, nuestras expectativas y hasta qué tan arriesgados somos con nuestras finanzas. De esta forma podrá determinar, por ejemplo, si somos conservadores, moderados o arriesgados a la hora de invertir.

- i) **Perfil Conservador:** A este perfil pertenecen aquellas personas que no quieren asumir riesgos importantes con el capital que han invertido.
- ii) **Perfil Moderado:** Busca una relación equilibrada entre riesgo y rentabilidad. El inversionista está dispuesto a asumir más riesgo para obtener mejores utilidades.
- iii) **Perfil Arriesgado:** Corresponde a los inversionistas que prefieren asumir altos niveles de riesgo en busca de los retornos más altos posibles. Estos clientes entienden que es probable perder parte importante del capital invertido (en ocasiones, incluso casi todo).

El perfil de riesgo permite que los productos que nos ofrezcan los intermediarios estén más acordes a nuestras características y necesidades.

## ii. Derecho a saber qué tipo de clientes somos

Las SCB también deben establecer si somos clientes inversionistas o inversionistas profesionales.

- **¿Quién es un Inversionista profesional? ¿Qué características tiene?**

Este es el cliente que tiene un gran conocimiento y dominio sobre el mercado de valores. Es decir, este cliente tiene la experiencia y los conocimientos para comprender, evaluar y gestionar los riesgos asociados a cualquier decisión de inversión. Solamente pueden ser catalogados como inversionistas profesionales aquellas personas que:

- Acrediten un patrimonio igual o superior a diez mil (10.000) Salarios mínimos legales mensuales vigentes (smmlv); y
- Acrediten alguna de las siguientes condiciones:

Ser titular de un portafolio de inversión de valores igual o superior a cinco mil (5.000) smmlv, o Haber realizado operaciones equivalentes a treinta y cinco mil (35.000) smmlv.

Estén certificados como operadores en el AMV.

### • **¿Quién es considerado cliente inversionista?**

Todas aquellas personas que no cumplen las condiciones para ser inversionistas profesionales, se consideran clientes inversionistas.

### • **¿Y para mí por qué es importante la diferenciación?**

Porque los inversionistas profesionales pueden acceder a una mayor variedad de valores y a inversiones más riesgosas... pero más relevante aún: ¡porque los clientes inversionistas siempre tienen derecho a ser asesorados.



### iii. Derecho a recibir asesoría

Si acudimos a una SCB para realizar nuestra inversión, tenemos derecho a recibir recomendaciones individualizadas sobre los productos que nos ofrecen. En otras palabras, le podemos pedir a un asesor que nos dé su opinión para que nos ayude a tomar una decisión teniendo en consideración nuestras circunstancias particulares y realizar la inversión que mejor se ajuste a nuestras necesidades.

Pero tenga en cuenta que no estamos obligados a actuar de conformidad con la asesoría que nos ha brindado. Siempre podemos solicitar productos distintos a los ofrecidos **¡¡¡BAJO NUESTRO PROPIO RIESGO!!!**

### iv. Derecho a obtener mejores resultados

Cuando ya hemos decidido en qué producto vamos a colocar nuestro dinero (por ejemplo, acciones), la SCB debe realizar una operación para efectivamente realizar la inversión.

La entidad debe realizar esta operación lo más pronto posible desde que tomamos la decisión y la comunicamos buscando, al mismo tiempo, obtener el mejor resultado para nosotros.

¿Cómo sabemos si el intermediario ejecutó de forma debida nuestra instrucción? Pues depende de la operación, pero el mejor resultado se evalúa principalmente con base en el precio o tasa de la operación. Es decir, el intermediario debe buscarnos el mejor precio disponible en el mercado.

### v. Deber de Valoración

Tenemos derecho a conocer cuál es el valor actual de todas nuestras inversiones, con el objetivo de saber cuánto nos pagarían si quisiéramos venderlas hoy mismo. De esta manera podemos saber cuánto hemos perdido o ganado en nuestras inversiones.

### 3. ¿Con qué mecanismos cuento para defenderme?

#### a. ¿Qué pasa si una entidad incumple sus deberes u obligaciones o vulnera nuestros derechos?

No olvide que los derechos y deberes que hemos descrito hasta el momento están consagrados en la ley y en Decretos expedidos por el gobierno Nacional.

¿Eso qué implica? ¡Que el intermediario debe cumplirlos! Si un intermediario no obedece alguna de las obligaciones previstas en las normas tendremos derecho a quejarnos y denunciar la actuación ante las autoridades.

Dado que están incumpliendo la reglamentación, éstos podrían ser sancionados por las autoridades (como la Superintendencia Financiera de Colombia o el Autorregulador del Mercado de Valores).

Adicionalmente, si nos han ocasionado un daño, podemos buscar el resarcimiento de nuestros derechos a través de los mecanismos disponibles para tal efecto como por ejemplo la conciliación (que puede adelantarse, por ejemplo, con el Defensor del Consumidor Financiero) o la jurisdicción civil (demanda).

Si es del caso, ¡Reclame y haga valer sus derechos! En caso de incumplimiento tenemos derecho a presentar reclamaciones, sin ningún tipo de constreñimiento o de amenazas por parte del profesional o del intermediario.

El Régimen de Protección al Consumidor Financiero es una función que tiene múltiples elementos y que requiere la participación activa de todos los agentes que intervienen en el mercado, incluidos los propios consumidores financieros (mediante el conocimiento y el ejercicio de sus derechos, entre otros aspectos).

Ante un incumplimiento podemos denunciar al intermediario y demandarlo para que se reparen mis derechos... pero... ¡un momento! Antes de acudir a las instancias jurisdiccionales o a las autoridades busque arreglar el problema por otros medios (usualmente es más efectivo), veamos:

#### b. Y... ¿Cómo hago para evitar que mis derechos sean vulnerados?

##### i. La responsabilidad del Consumidor Financiero en su propia protección

Usted se preguntará: ¿y yo qué tengo que ver en todo esto? Pues... ¡todo! Recuerde que en la vida la protección empieza por uno mismo; si no hacemos lo mínimo para protegernos ¿cómo podemos esperar que no nos ocurra algo malo?



**Piense en lo siguiente:** un ciudadano deja su carro con la puerta abierta en una avenida solitaria en las horas de la noche y se lo roban. ¿De quién es la culpa? Obviamente del ladrón quien se apropió indebidamente del automotor, pero también del ciudadano quien no tomó las precauciones mínimas para evitar el robo. El daño pudo haber sido evitado fácilmente.

Es importante recordar que de acuerdo con la Ley 1328, nosotros también tenemos un papel activo en la protección de nuestros derechos, ¿Cómo nos protegemos?

- Comprobando que la entidad con la que vamos invertir está autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (para evitar ser estafados por captadores ilegales u otras modalidades de engaño).
- Informándonos sobre los productos o servicios que vamos a adquirir. Es decir debemos asegurarnos de preguntar y comprender todas las condiciones del producto (y del contrato).
- Atendiendo las instrucciones y recomendaciones que nos entregue el intermediario para el manejo adecuado del producto o servicio.
- Suministrando al intermediario información cierta, suficiente y oportuna para que pueda cumplir adecuadamente sus deberes (ej asesoría y perfilamiento).
- Conozca alternativas. Compare beneficios, obligaciones y tarifas de diferentes tipos de inversión. No se case con una única alternativa, elija aquella que mejor satisfaga sus necesidades.
- Use con responsabilidad, prudencia y cuidado los servicios y productos adquiridos, teniendo en cuenta las instrucciones de seguridad suministradas por el intermediario. Por ejemplo, verifique la identificación del funcionario que lo atiende; lleve la historia de sus visitas y llamadas; conserve los documentos que la entidad le suministre; evite incurrir en posibles infracciones; lea, exija y conserve las copias del contrato y demás documentos que ha suscrito.
- ¡Asegúrese de entender! Nunca invierta en un instrumento o producto financiero que no entienda.
- Recuerde que un pasado bueno no garantiza un futuro igual. No se deje seducir por rentabilidades altas (pasadas o promesas futuras)... investigue bien sus inversiones pues puede llevar consigo riesgos que no estamos dispuestos a soportar.

### Otras prácticas de protección a la hora de invertir

Recuerde: cuando Usted va a realizar una inversión no está apostando su dinero; está tomando una decisión financiera muy importante con recursos difícilmente obtenidos. Entonces, antes de realizar cualquier inversión en el mercado de valores:

- Piense para qué necesita la inversión, los objetivos que pretende alcanzar con la misma y los riesgos que está dispuesto a soportar (conózcase a sí mismo... así podrá realizar una inversión que mejor cumpla sus expectativas).
- Haga que su asesor lo entienda; dele toda la información que necesita para que le pueda dar un consejo adecuado.
- Conozca las normas que lo protegen. Pregúntele sobre el tema al intermediario, él le dará información.
- Asegúrese que el funcionario que lo asesore esté certificado e inscrito en el Sistema Integral de Información del Mercado Valores SIMEV. ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) en enlace "SIMEV").



- Infórmese sobre los órganos, procedimientos y medios de que dispone la entidad para presentar quejas o reclamos.

Ahora, ¿dónde puede Usted presentar una queja? Tiene varias opciones: ante el propio Intermediario, ante el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia o ante el Autorregulador del Mercado valores, ¡en cualquier orden!

En Colombia no existen requisitos de procedibilidad u obligación de presentar la queja en un orden predeterminado, por lo que usted puede acudir a cualquiera de estas entidades para resolver su queja.

## ii. Intermediarios

Una de las bases para el fortalecimiento de la confianza en el mercado es que las propias entidades resuelvan las diferencias que se suscitan en la relación con sus clientes.

En este punto Usted pensará: es contra el intermediario que me quiero quejar, si él mismo tramita mi queja... ¡claramente buscará favorecerse y negar mis pretensiones!

Esto no es necesariamente correcto. Piense que Usted está en un restaurante y el mesero le trae un plato que Usted no ordenó. ¿Qué hace Usted? Pues primero le señala al mesero el error (quién probablemente buscará solucionarlo rápidamente), si no lo hace Usted tiene derecho a exigir sus derechos y quejarse con el administrador o con el dueño del restaurante.

A veces puede suceder en un intermediario que la administración no se entera de los pormenores de las actividades que realizan sus empleados (tal como sucede en el restaurante). ¡La única forma de enterarse es si alguien se queja!

Así como el administrador le hará un llamado de atención al mesero que nos atendió mal (o incluso lo despida si la falta es grave), lo mismo podría pasar ante un operador o asesor que nos ha tratado mal.

El interés del administrador de cualquier negocio es que los clientes estén a gusto para que regresen y sigan solicitando sus servicios. Es por eso que es recomendable (antes de acudir a otra instancia) buscar respuestas y soluciones ante el propio intermediario.

### iii. Defensor del Consumidor Financiero

Suponga que el intermediario no le solucionó la queja ¿Qué más puedo hacer? ¡Ir a donde el Defensor del Consumidor Financiero!

En efecto, podemos acudir a esta persona para resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que como Consumidores Financieros tengamos contra el intermediario.

Los **Defensores del Consumidor Financiero** son expertos que nos ayudan a solucionar las disputas que tenemos con nuestro intermediario y promueven la protección de los derechos de los Consumidores Financieros. También pueden actuar como conciliadores para dar una solución más rápida a las controversias que puedan existir con el intermediario.

Todos los intermediarios deben tener un Defensor del Consumidor Financiero. Se preguntará ¿el Defensor trabaja para el intermediario? Y si es así ¿entonces qué me asegura que sea objetivo al momento de resolver mi queja?

Puede confiar plenamente en el Defensor pues la regulación ha buscado que éste sea independiente y autónomo. Sus decisiones las toma buscando que prevalezca la justicia y se

protejan efectivamente los derechos del Consumidor Financiero.

### ¿Cuándo y cómo puedo acceder a los servicios del Defensor del Consumidor Financiero?

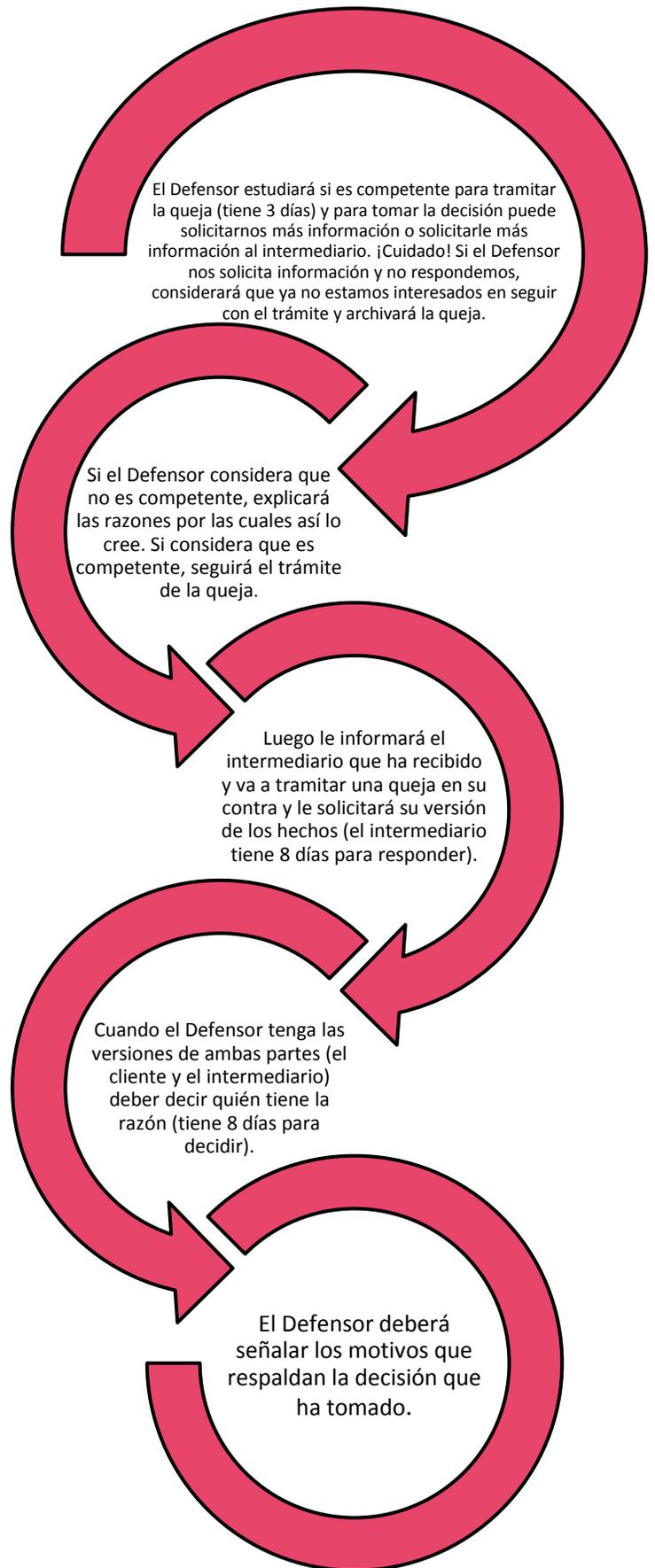
Podemos acudir al Defensor cuando consideramos que el intermediario no nos ha prestado adecuadamente un servicio o que está incumpliendo una norma legal.

El Defensor no nos podrá ayudar cuando:

- Nuestra inconformidad no tenga relación con los productos o servicios que presta la entidad.
- Se trate de algún asunto de tipo laboral.
- La queja se derive de nuestra calidad de accionista de la entidad.
- Se trate de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones, de pensiones o indemnizaciones (en el caso de seguros).
- La queja tiene que ver con la decisión de la entidad de prestar o no un servicio o producto, o de celebrar o no un contrato, o de vincularlo a Usted o no como cliente.
- El asunto ya ha sido resuelto por un juez o por un árbitro.
- Su inconformidad se refiere a hechos ocurridos con tres (3) años de anterioridad o más a la presentación de la queja.
- Su queja supera los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Cuando el Defensor ya se pronunció sobre la queja (ya tomó una decisión sobre los mismos hechos y las mismas personas).

### ¿Cuál es el procedimiento?

Hay que presentar la queja al intermediario. Este la trasladará al Defensor dentro de los (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento. No olvide que la queja debe incluir, entre otras cosas, la descripción de los hechos y pretensiones de su reclamo.



Tenga en cuenta que las decisiones del Defensor serán obligatorias para el intermediario solamente si así lo ha establecido en sus reglamentos internos o en su Código de Buen gobierno... ¡averigüe si el intermediario se ha sometido a las decisiones del Defensor o no!

Si no estamos de acuerdo con la decisión del Defensor, podemos ir a quejarnos y buscar soluciones a la Superintendencia Financiera de Colombia o demandar al intermediario ante las autoridades civiles. De la misma forma, si tenemos alguna queja contra el desempeño del Defensor, podemos dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien evaluará si éste cumplió o no con sus obligaciones.

No olvide que en cualquier momento podemos solicitar al Defensor que actúe como conciliador, para buscar un acuerdo con la entidad y solucionar nuestro problema. También tenga en cuenta que si decidimos desistir de la queja, si la entidad arregló la falla o si hemos demandado a la entidad, debemos informarlo al Defensor pues ello dará lugar a la terminación del proceso.

Ubique al Defensor Financiero de su entidad, ¡todos deben tener uno! Para ello, podemos consultar el Registro de Defensores del Consumidor Financiero RDCF que se encuentra en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

#### **iv. Superintendencia Financiera de Colombia**

También podemos encontrar soluciones a nuestras controversias en la Superintendencia Financiera de Colombia.

Recuerde que la Superintendencia Financiera de Colombia es una autoridad creada para preservar el orden y el correcto funcionamiento de los mercados financieros.

En esta misión ella también se encarga de velar por nuestros derechos como Consumidores Financieros.

Entre otras cosas, la Superintendencia Financiera vela porque los intermediarios (en el caso del mercado de valores) ofrezcan y garanticen al consumidor financiero un servicio con calidad. De la misma forma, la entidad imparte instrucciones, vigila y sanciona a los intermediarios para que cumplan sus obligaciones y protejan los derechos del Consumidor Financiero.





¿Qué herramientas me ofrece la Superintendencia Financiera para proteger mis derechos? Veamos:

- **Atención de quejas**

**¿Quiénes atienden las Quejas contra los intermediarios en la SFC?**

La Superintendencia Financiera de Colombia se encarga de atender y evaluar las quejas que, como cliente, potencial cliente o usuario, presentemos contra alguna de las entidades vigiladas.

**¿Cuándo acudir ante la SFC?**

- Cuando crea que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio.
- Cuando considere que la entidad está desconociendo una norma legal o una instrucción de la propia SFC.

**¿Cuándo la SFC NO podrá atender su queja?**

- Cuando su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada.
- Cuando se trate de algún asunto de tipo civil, laboral o penal.

Recuerde: la SFC es una autoridad administrativa y en general no puede establecer responsabilidades particulares derivadas de las condiciones de cumplimiento de los productos o servicio ofrecidos por las entidades que vigila.

- **Punto de Contacto**

La Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero tiene y administra una oficina denominada PUNTO DE CONTACTO con el propósito de orientar, informar y atender todas las inquietudes que se puedan generar por parte de los consumidores financieros, las cuales serán resueltas con información clara, oportuna y confiable.

## ¿Qué encuentro en el Punto de Contacto?

- Atención personalizada.
- Asesoría y orientación por parte de funcionarios profesionales y especializados en los temas que competen a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Radicación inicial de las peticiones verbales o escritas.
- Evaluación y análisis, de forma inmediata, de las quejas que se radiquen.
- Respuesta final al escrito del particular en el mismo día, cuando la materia así lo permite.

### — Atención telefónica al usuario

También podemos contactar telefónicamente a la SFC para resolver nuestras inquietudes por los siguientes medios:

- Solicitud, dentro de los siguientes 8 días hábiles, de aclaraciones a las entidades vigiladas, en los casos en que no se pueda dar respuesta final al particular.
- Atención directa de casos especiales, que no exijan su formalización como queja.
- Posibilidad de acceder, con modernos equipos de cómputo, a la siguiente información: Consultar el estado de su(s) trámites.
  - Ubicar los datos del Defensor del Consumidor Financiero de la entidad vigilada respecto de la cual tengan una inquietud.
  - Consultar las Preguntas Frecuentes.
- Formular una queja.

### • Instrumentos web

La SFC ofrece también diversas herramientas para consultar información y conocer mejor nuestros derechos en [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), principalmente en los enlaces Consumidor Financiero, Quejas, Tarifas de Servicios Financieros, Normativa, entre muchos otros.

Centro de Contacto: 419-7100  
(teléfono de Bogotá): Recibe  
consultas e inquietudes sobre  
los diferentes servicios que  
presta la Superintendencia  
Financiera de Colombia. Este  
servicio opera de 7:30am a  
5:30pm en jornada continua.  
Conmutador en Bogotá:  
5940200 5940201 Fax: 3505707  
3507999  
Línea Gratuita Nacional:  
018000 120100



## v. Autorregulador del Mercado de Valores

El Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), al igual que la Superintendencia Financiera de Colombia, es una autoridad del mercado de valores. Es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que se encarga de regular, supervisar, disciplinar y certificar a los intermediarios del mercado de valores

### ¿Cuál es el horario de atención?

Podemos encontrar el Punto de Contacto en la ciudad de Bogotá en la siguiente dirección: Calle 7 No. 4-49 - 1er Piso. Sus puertas están abiertas de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. en jornada continua.

Su objetivo es mantener la integridad y transparencia del mercado y proteger a los inversionistas.

¿Qué herramientas me ofrece AMV para proteger mis derechos? Veamos:

### • Trámite de quejas

AMV recibe y estudia las quejas que elevan los inversionistas en contra de los intermediarios. Si la queja es de una cuantía baja o no es de gravedad, AMV propiciará que los intermediarios de valores la resuelvan directamente o a través de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Si se considera competente para conocer la queja, AMV iniciará una investigación en contra del intermediario para esclarecer los hechos que dieron origen a la queja. Si no es competente informará al quejoso la falta de competencia y se evaluará la posibilidad de trasladarla a otra autoridad.

Usted podrá elevar sus quejas por escrito o por medio de correo electrónico a: [quejas@amvcolombia.org.co](mailto:quejas@amvcolombia.org.co)

Recuerde: si han pasado 3 años desde la ocurrencia de los hechos que dieron lugar a la queja ¡AMV no podrá actuar!

- **Programa de educación financiera al inversionista**

Desde el 2009 AMV ha venido promoviendo un Programa de Educación Financiera con el ánimo de contribuir a que los inversionistas, actuales y potenciales, tomen decisiones de inversión informadas y ajustadas a sus necesidades.

El Programa ofrece charlas gratuitas dirigidas a los inversionistas en materias como Aspectos básicos de la inversión en el mercado de valores, Inversión en acciones y bonos y Administración riesgos.

AMV también ha publicado cartillas sobre diferentes temas del mercado de valores, con el propósito de ayudar a los potenciales inversionistas y a los inversionistas a tomar decisiones informadas y ejercer adecuadamente sus derechos. A través de las cartillas también se suministra información sobre los productos y servicios que se ofrecen en el mercado de valores.

Podemos descargar las cartillas en su versión digital en la página web de AMV: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co).

Por último, el Programa de Educación tiene una cuenta de correo electrónico: [EducacionFinanciera@amvcolombia.org.co](mailto:EducacionFinanciera@amvcolombia.org.co) con el objetivo de centralizar y formalizar la recepción de peticiones, quejas y reclamos relacionados con PEI y publicar su cronograma de charlas y actividades.

— **Punto de Contacto**

En caso de tener una queja, podemos ir a las oficinas de AMV para recibir atención personalizada, resolver dudas y recibir orientación en materia de Protección al Consumidor Financiero.

Las oficinas de AMV se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá en calle 72 # 10 07 Oficina 1202.

— **Línea telefónica**

También puede comunicarse con las oficinas del Autorregulador para hacer consultas y conocer más acerca del Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Para contacto telefónico marque el número 6071010.

— **Página web**

Puede encontrar diversas herramientas en la página web de AMV que le pueden ser muy útiles, [www.amv.org.co](http://www.amv.org.co). En el enlace de "inversionistas" puede encontrar contenidos educativos descargables, consejos y diversas iniciativas de AMV materia de educación.



*Calle 72 No. 10 - 07, oficina 1202 / Bogotá - Colombia.  
Pbx: 57 1 6071010 - Fax: 57 1 3470159  
[www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)*

*Ejemplar gratuito. Prohibida su venta. Se autoriza la reproducción total o parcial, sin  
alteración del texto, siempre que se haga referencia a su procedencia.*



Educación Financiera  
PARA TODOS  amv