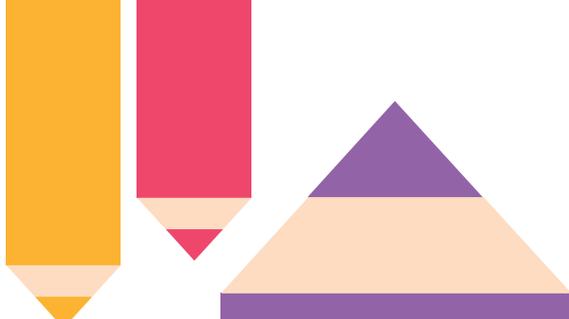


# ¡ Conozca todos sus Derechos como Inversionista!







# CONTENIDO

## ¡EL ESTADO, LAS AUTORIDADES Y LAS INSTITUCIONES QUE FORMAN PARTE DEL MERCADO DE VALORES QUIEREN PROTEGER SUS DERECHOS!

- a) ¿Es cierto que el mercado de valores necesita inversionistas?
- b) Un cambio en la forma de proteger al inversionista: Régimen de Protección al Consumidor Financiero

## PERO... ¿Y CÓMO LO PROTEGE EL ESTADO?

- a) Los 6 principios supremos
- b) Derechos de los Consumidores ante cualquier intermediario
- c) Derechos especiales de algunas entidades vigiladas

## ¿CON QUÉ MECANISMOS CUENTA PARA DEFENDERSE?

- a) ¿Qué pasa si una entidad incumple sus deberes u obligaciones o vulnera los derechos de sus inversionistas?
- b) ¿Cómo hace un inversionista para evitar que sus derechos sean vulnerados?

# ¡EL ESTADO, LAS AUTORIDADES Y LAS INSTITUCIONES QUE FORMAN PARTE DEL MERCADO DE VALORES QUIEREN PROTEGER SUS DERECHOS!

El propósito de esta cartilla es dar a conocer al consumidor financiero, las herramientas que tiene a su disposición para conocer y proteger sus derechos y así poder tomar decisiones de inversión informadas.

Para empezar, es relevante indicar que el Sector Financiero es muy importante para el desarrollo de la economía del país y por este motivo la Constitución Política ordena su regulación, defensa y protección. Así mismo, es importante resaltar que los diferentes actores que participan en el sector financiero (Gobierno, intermediarios y Proveedores de Infraestructura) trabajan por la protección de los derechos de los consumidores financieros y velan por el cumplimiento de sus deberes, para lo cual, es importante conocerlos y entenderlos.

### a) ¿Es cierto que el mercado de valores necesita inversionistas?

A menudo se considera que las actividades del sector financiero (inversión en el mercado de valores, productos fiduciarios, servicios bancarios, operaciones con aseguradoras, entre otras), son operaciones con beneficios reservados para unos pocos; Lo que la mayoría de Consumidores Financieros desconoce es que como resultado de estas actividades la economía del país obtiene los recursos que necesita para financiarse, realizar sus proyectos y ¡crecer!



El rol del consumidor financiero es fundamental dado que es el motor de la economía al aportar sus recursos, ya que cuando realiza una inversión está financiando a las empresas, se está haciendo socio de ellas (en el caso de las acciones) o les presta dinero (en el caso de los bonos) contribuyendo al desarrollo del país.

## **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 un elemento fundamental de la regulación.

Como resultado se expidió la Ley 1328 de 2009 – la cual recoge el Régimen de Protección al Consumidor Financiero – y la Ley 1480 de octubre de 2011 – Estatuto del Consumidor Financiero, las cuales enmarcan el Régimen integrado de Protección al Consumidor Financiero. A su vez la Superintendencia Financiera de Colombia emitió las Circulares Externas 015 de 2010, 038 y 039 de 2011.

Estos lineamientos promueven el suministro de información exacta, suficiente y oportuna, la adecuada atención y protección a los consumidores financieros, con el fin que cuenten con la comprensión necesaria para tomar la decisión de inversión que mejor se ajuste a sus necesidades.

Recuerde que para ser un Consumidor Financiero no es necesario ser cliente de una entidad financiera, con el simple hecho de que una entidad le preste sus servicios (como cuando utiliza una oficina de un banco para pagar sus impuestos) o le ofrezca la posibilidad de adquirir una inversión (cliente potencial), será considerado consumidor financiero y esto le permitirá estar protegido, ejercer y hacer cumplir sus derechos.



## PERO... ¿Y CÓMO LO PROTEGE EL ESTADO?

El Régimen de Protección al Consumidor Financiero busca proteger al inversionista haciendo que las entidades presten un mejor servicio. Pero ¿Cuáles son los derechos de los Consumidores Financieros y cuáles las obligaciones de los intermediarios?

### a) Los 6 principios supremos

La Ley 1328 establece una serie de Principios, los cuales buscan guiar la actividad de los intermediarios y proteger los derechos de los Consumidores Financieros. Estos principios deben regir la actuación de las entidades financieras y deben aplicarse siempre. Estos principios son:

#### • Ser Diligentes

Las entidades financieras deben dar una atención de Calidad y tratar a los consumidores financieros de manera respetuosa y responsable, buscando siempre satisfacer sus necesidades e intereses.

#### • Tener Libre Elección

Se debe dejar escoger a la persona de por qué entidad o intermediario quiere ser cliente. Igualmente puede cambiar de institución financiera cuando quiera. Tenga en cuenta que es importante respetar los contratos que haya firmado.

#### • Proveer Toda La Información Necesaria

Las entidades deben dar información cierta, suficiente, clara y oportuna para que sus consumidores puedan comprender completamente los derechos, obligaciones, costos de los servicios y productos que adquiere

#### • Recibir Quejas

Se debe permitir al consumidor financiero quejarse y la entidad se encuentra en la obligación de atender adecuadamente esas quejas.

#### • Manejar Adecuadamente Los Conflictos De Interés

Las entidades no pueden poner sus intereses por encima de los intereses de sus clientes.

#### • Promover la Educación

Los intermediarios procuraran una adecuada educación financiera para que sus clientes tomen decisiones de inversión de una manera responsable e informada.

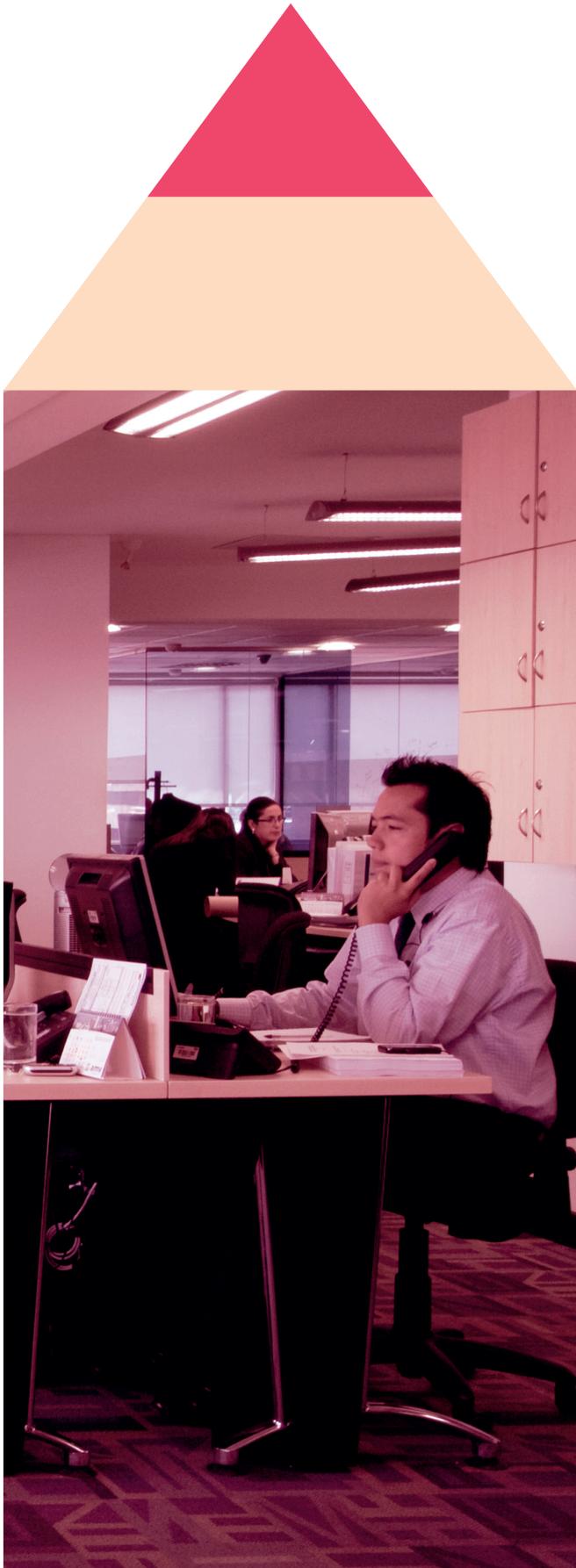
### b) Derechos de los Consumidores ante cualquier intermediario

De igual forma, la Ley 1328 de 2009 y demás normas vigentes establecen una serie de derechos para los consumidores financieros:

#### • Derecho a la calidad en el servicio

Los intermediarios deben siempre buscar satisfacer las necesidades de los consumidores financieros, por ello, están obligados a contar con la infraestructura necesaria para asegurarse de prestar un buen servicio con los estándares de seguridad y calidad requeridos.

Los intermediarios también están obligados a implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), para lo cual deben establecer políticas, procedimientos y mecanismos que le permitan prestar una mejor atención y servicio



a los clientes. A través del SAC, el intermediario debe asegurarse de:

- Propender por educar al Consumidor Financiero en los temas relacionados con el portafolio de servicios que ofrece.
- Capacitar a sus funcionarios, para que ofrezcan con transparencia y claridad todo el portafolio de productos y servicios y para que presten una debida asesoría cuando se requiera.
- Suministrar la información relacionada 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.

Igualmente el SAC le permite al intermediario corregir las causas que haya originado una prestación deficiente del servicio, evitando su ocurrencia futura.

- **Derecho a la lealtad del intermediario**

Los intermediarios deben actuar de manera transparente, honesta, leal, imparcial, idónea y profesional, ajustándose a la ley y a las instrucciones que el inversionista ha impartido, asegurándose que prevalezcan los intereses de sus consumidores financieros por encima de los propios y dentro de la Ley que aplique.

## • Derecho a la información

Los intermediarios deben brindar a los consumidores financieros información sobre la inversión que van a realizar, con el propósito que comprendan sus derechos y obligaciones, los costos de los servicios que les ofrecen y las demás características de los productos que han adquirido o van a adquirir.

Esta información debe ser respecto de:

- Las características del producto.
- Los riesgos a los que está expuesto.
- Los derechos y obligaciones que implican.
- Sus tarifas y la forma de determinarlo.
- Las consecuencias que debe asumir en caso de incumplimiento del contrato con el intermediario o cualquier otra obligación asociada.

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.

## • Derecho a la educación financiera

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 gratuitas para el público, de tal forma que cualquier persona pueda

tener la posibilidad de aprender sobre el mercado, los productos que ofrece y los riesgos asociados a los mismos.

Esta educación debe ser respecto de:

- Los productos y servicios que ofrece.
- Funcionamiento del mercado.
- Costos de los servicios y productos.
- Derechos y obligaciones.
- La actividad que desarrolla la entidad.
- Mecanismos de protección para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

## • ¡No a las prácticas abusivas!

Para garantizar una adecuada protección de los Consumidores Financieros, los intermediarios financieros han adecuado sus procesos internos a la normatividad vigente como una medida preventiva ante la presentación de prácticas abusivas durante el ofrecimiento de sus productos y/ o servicios.

Ningún intermediario puede obligar al consumidor financiero a adquirir un producto o servicio que no desee, como condición para adquirir otro producto a menos que sea natural para su prestación. De la misma forma, no puede iniciar o renovar un servicio sin su expresa autorización.

Además, la ley prohíbe que a través de los contratos que se firman con los intermediarios se

incorporen disposiciones o se realicen prácticas por que:

- Limiten al consumidor financiero o le hagan renunciar a sus derechos.
- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del Consumidor.
- Le hagan firmar al consumidor financiero papeles en blanco (a menos que lo autorice 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 consumidores financieros.
- Realicen cobros que no hayan sido aceptados por el cliente.

¡Los intermediarios deben dar a sus clientes contratos que sean claros, sin letra “menuda” permitir que los estudie y tenga una copia del mismo.

#### • **Derecho a la reserva de la información**

Los datos personales, información financiera y/o la información relacionada con las transacciones efectuadas a nombre del cliente, se debe manejar de acuerdo a la normatividad vigente y a la política de protección de datos del intermediario financiero.

Es decir, no le será suministrada a un tercero sin la previa autorización del Consumidor Financiero a menos de que exista una solicitud expresa de un ente de control y la misma esté enmarcada dentro de la Ley.



# RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL MERCADO DE VALORES



- **Derecho a la protección del dinero de los inversionistas**

Los intermediarios tienen un deber de separación de activos, este deber implica que no pueden usar los recursos de los Inversionistas para cumplir sus compromisos o los de otros Inversionistas, esto implica que los recursos de los clientes deberán administrarse de acuerdo a las características del producto adquirido y bajo las instrucciones del(os) titular (es) de los mismos.

Esto también implica que si la entidad se quiebra no puede usar el dinero de sus inversionistas para pagar sus deudas.

- **Derecho a quejarse**

El consumidor financiero tiene derecho a quejarse cuando no se sienta a gusto con los servicios que le presta el intermediario, cree que se ha vulnerado un derecho, o cuando el intermediario está realizando una actividad aparentemente ilegal tiene el derecho a quejarse.

Este derecho implica que el consumidor financiero puede ir a quejarse ante el intermediario, pero también implica que la entidad debe facilitar y explicar la forma de evaluar las 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 de algunas entidades vigiladas**

Todos los derechos que se han analizado hasta el momento deben ser cumplidos por los intermediarios, sin excepción. Sin embargo, ante las Sociedades Comisionistas de Bolsa en adelante SCB y entidades autorizadas para la administración de Fondos de Inversión Colectiva FIC's, los inversionistas tienen derechos especiales tales como:

- **Derecho a conocer qué tipo de inversiones se ajustan a las necesidades de cada inversionista**

Cuando una persona se hace cliente de una SCB o de una entidad autorizada para la administración



de Fondos de Inversión Colectiva FIC's, lo primero que ésta debe hacer es establecer su perfil de riesgo. El perfil de riesgo permite que los productos ofrecidos por la entidad estén acordes a las características y necesidades del inversionista, dependiendo del nivel de riesgo que un inversionista está dispuesto a asumir al momento de realizar una inversión.

Existen tres tipos de perfil:

- Conservador
- Moderado
- Arriesgado

Para conocer más sobre los perfiles de riesgo lo invitamos a consultar la cartilla Aprenda sobre los Perfiles de Riesgo, en la página web de AMV - Sección Educación Financiera, o solicítela al correo electrónico [educacionfinanciera@amvcolombia.org.co](mailto:educacionfinanciera@amvcolombia.org.co).

- **Derecho a saber qué tipo de cliente es**

Los intermediarios debe establecer si los consumidores financieros son clientes inversionistas o inversionistas profesionales.

**Inversionista Profesional:** es el cliente que cuenta con un gran conocimiento y dominio sobre el mercado de valores; es decir, cuenta con la experiencia y los conocimientos para comprender, evaluar y gestionar los riesgos asociados a cualquier decisión de inversión. Sólo 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).
- Acrediten alguna de las siguientes condiciones: ser titular de un portafolio de inversión de valores igual o superior a cinco mil (5.000)

# RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL MERCADO DE VALORES

SMMLV, o haber realizado operaciones equivalentes a treinta y cinco mil (35.000) SMMLV.

- Estén certificados como operadores ante AMV.

**Cliente inversionista:** todas aquellas personas que no cumplen las condiciones para ser inversionistas profesionales son consideradas clientes inversionistas.

Esta diferenciación es importante debido a que los inversionistas profesionales pueden acceder a una mayor variedad de valores y a inversiones más riesgosas; sin embargo, la más importante es que los clientes inversionistas siempre tienen derecho a ser asesorados.

- **Derecho a recibir asesoría**

Si acude a una SCB o a una entidad autorizada para la administración de Fondos de Inversión Colectiva FIC's para realizar una inversión, tiene derecho a recibir recomendaciones individualizadas sobre los productos que le ofrecen.

En otras palabras, el consumidor financiero puede pedir a un asesor que lo oriente en la toma de una decisión de inversión teniendo en consideración su perfil de riesgo, expectativas y el comportamiento de mercado, para así realizar la inversión que mejor se ajuste a su necesidad.

Tenga en cuenta que el consumidor financiero no está obligado a actuar de conformidad con la asesoría que le brinden, siempre puede solicitar productos distintos a los ofrecidos ¡¡**BAJO SU PROPIO**



**RIESGO!!!** Y declarando esto en los documentos o formatos determinados por la normatividad vigente y las políticas de la entidad.

- **Derecho a tener mejores resultados**

Cuando haya decidido en qué producto va a invertir (ej. acciones, FIC's), la entidad autorizada debe realizar una operación para efectivamente realizar la inversión. La operación debe efectuarse de acuerdo con las condiciones del producto, los procedimientos internos de la entidad y lo más pronto posible desde que el consumidor financiero comunique por los medios establecidos por la entidad la decisión de inversión, procurando obtener el mejor resultado para el consumidor financiero.

Para que el consumidor financiero determine si su instrucción se ejecutó de forma debida, de acuerdo con el producto o servicio, puede revisar los documentos de soporte de la operación para validar que las condiciones correspondan a la instrucción dada inicialmente.

- **Deber de valoración**

Todo inversionista tiene derecho a conocer cuál es el valor actual de todas sus inversiones, con el fin de saber cuánto recibiría si decide venderlas. Igualmente, es un factor para determinar cuanto ha perdido o ganado en el transcurso de su inversión.

## CON QUÉ MECANISMOS CUENTA PARA DEFENDERSE?

### a) ¿Qué pasa si una entidad incumple sus deberes u obligaciones o vulnera los derechos de sus inversionistas?

Si un intermediario no obedece alguna de las obligaciones previstas en las normas, o los consumidores financieros identifican que sus derechos fueron vulnerados, tiene derecho a quejarse y buscar el resarcimiento de los mismos a través de los mecanismos disponibles para tal efecto, siempre siguiendo el debido proceso, es decir, accediendo primero a la entidad, y en caso de que no sea atendida de forma adecuada poner su situación en conocimiento de la Defensoría del Consumidor Financiero y/o de los órganos de inspección, control y vigilancia de estas entidades, tales como la Superintendencia Financiera de Colombia, el Autorregulador del Mercado de Valores, entre otros.

## ¿Cómo hace un inversionista para evitar que sus derechos sean vulnerados?

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

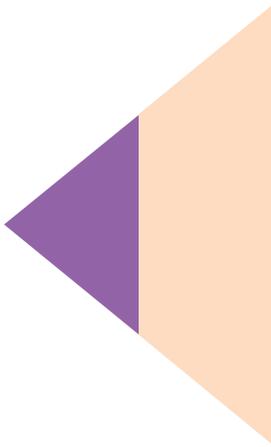
La Protección del Consumidor Financiero es una función que tiene múltiples elementos y que requiere la participación activa de todos los agentes que intervienen en el mercado, incluidos los propios consumidores financieros mediante el conocimiento y el ejercicio de sus derechos, así como el cumplimiento de sus obligaciones entre otros aspectos.

Es importante recordar que de acuerdo con la Ley 1328, el consumidor financiero tiene un papel activo en la protección de sus derechos, por lo cual a continuación se relacionan algunos tips que le ayudarán en su labor de autoprotección:

- Comprobar que la entidad con la que va a invertir está autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que va a adquirir. Debe asegurarse de preguntar y comprender todas las condiciones del producto y del contrato.
- Atender las instrucciones y recomendaciones que le entregue el intermediario para el manejo adecuado del producto o servicio.
- Suministrar al intermediario información cierta, suficiente y oportuna para que pueda cumplir adecuadamente sus funciones (ej. asesoría y perfil de riesgo).

**Otras prácticas de protección a la hora de invertir:** Cuando un consumidor financiero va a realizar una inversión está tomando una decisión financiera importante de acuerdo a sus expectativas y necesidades, por lo tanto debe tener en cuenta:

- Establecer para qué necesita la inversión, los objetivos que pretende alcanzar con la misma y los riesgos que está dispuesto a asumir para cumplir sus expectativas.
- Haga que su asesor lo entienda y provea toda la información que se necesite para que le puedan dar un consejo adecuado.
- Conozca alternativas: compare beneficios, obligaciones y tarifas de diferentes tipos de inversión. Elija la que mejor se ajuste a sus necesidades.
- Use con responsabilidad, prudencia y cuidado los servicios y productos adquiridos, teniendo en cuenta las instrucciones de seguridad suministradas por el intermediario. Ej. Verifique la identificación del funcionario, lleve la historia de sus visitas y llamadas, conserve los documentos suministrados por la entidad, etc.
- Asegúrese de entender. Nunca invierta en un instrumento o producto financiero que no entienda.
- Monitoree su inversión. Infórmese sobre qué está pasando en el mercado y con su inversión. Investigue bien las inversiones que espera realizar, pueden tener riesgos que no está dispuesto a asumir.
- Infórmese sobre los órganos, procedimientos y medios de que dispone la entidad para presentar quejas o reclamos.



Puede presentar una queja ante el propio intermediario, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia o ante el Autorregulador del Mercado de Valores.

#### • 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 relación con sus clientes.

En toda actividad comercial es del interés del administrador promover la permanencia de los clientes, por tal motivo, intentará solucionar los conflictos que se presenten, por eso, antes de acudir a otra instancia es importante buscar respuesta ante el propio intermediario.

#### • Defensor del Consumidor Financiero

Todos los intermediarios deben tener un defensor del consumidor financiero, quien es independiente y autónomo en el desarrollo de sus funciones. Sus decisiones las toma buscando que prevalezca la justicia y se protejan efectivamente los derechos del Consumidor Financiero.

Puede acudir al Defensor cuando considere que el intermediario no le ha prestado adecuadamente un servicio o está incumpliendo una norma legal.

Sin embargo, el Defensor no podrá ayudar cuando:

- La inconformidad no tenga relación con los productos o servicios que presta la entidad.
- Se trate de algún asunto tipo laboral.
- La queja se derive de la calidad de accionista de la entidad.
- Se trate de un asunto relacionado con el reconocimiento de prestaciones, de pensiones o de indemnizaciones (para el caso de los 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 haya sido resuelto por un juez o por un árbitro.

# RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL MERCADO DE VALORES

- 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 mensuales legales 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).

Los Defensores del Consumidor Financiero son expertos que ayudan a los consumidores a solucionar disputas con el intermediario y promueven la protección de sus derechos. También pueden actuar como conciliadores.

Recuerde que existe un Registro de Defensores del Consumidor Financiero RDCE que se encuentra disponible para su consulta en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co).

## Procedimiento para presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero

Hay que presentar la queja al intermediario, él la trasladará al Defensor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento. No olvide que la queja debe incluir la descripción de los hechos, sus datos personales y de contacto entre otros aspectos.

- El defensor estudiará si es competente para tramitar la queja (tiene 3 días) y para tomar la decisión puede solicitarle más información al consumidor o al intermediario. ¡Cuidado! Si el Defensor le solicita información y el cliente no responde se considerará que ya no está interesado en continuar con el trámite y se archivará la queja.

• Si el defensor considera que no es competente, explicará las razones por las cuales así lo cree. Si considera que es competente, seguirá el trámite de la queja.

• Luego le informará al intermediario que ha recibido y va a tramitar una queja en su contra y le solicitará su versión de los hechos (el intermediario tiene 8 días para responder).

• Cuando el defensor tenga las versiones de ambas partes (el cliente y el intermediario) debe decir quien tiene la razón (tiene 8 días para decidir).

• El defensor deberá señalar los motivos que respaldan la decisión que ha tomado

Las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero serán tenidas en cuenta por el intermediario pero solo serán obligatorias para este si así lo ha establecido en sus reglamentos internos o en su Código de Buen gobierno.

En caso de que el Consumidor Financiero no esté de acuerdo con la decisión del Defensor, puede presentar su queja o reclamo ante la Superintendencia Financiera de Colombia o acudir a la justicia ordinaria, es decir, presentar una demanda al intermediario ante las autoridades civiles.

De igual forma, si el consumidor financiero tiene una queja frente al desempeño del Defensor, puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien evaluará si éste cumplió o no con sus obligaciones.

En cualquier momento se puede solicitar al Defensor que actúe como conciliador, para buscar un acuerdo con la entidad y solucionar el inconveniente manifes-

tado por el Consumidor Financiero. En caso de que el consumidor decida desistir de la queja, o la entidad haya arreglado la falla o se haya presentado una demanda a la entidad, se debe informar al Defensor pues ello dará lugar a la terminación del proceso.

- **Superintendencia Financiera de Colombia**

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

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

Las herramientas que ofrece la SFC para proteger los derechos de los consumidores financieros son:

**Atención de quejas:** se encarga de atender y evaluar las quejas que, como cliente actual, potencial o usuario, una persona presenta en contra de alguna de las entidades vigiladas.

**Debe acudir a la SFC** cuando crea que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio y cuando considere que la entidad está desconociendo una norma legal o una instrucción de la propia SFC.

**No debe acudir a la SFC** cuando su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que presta la entidad vigilada o 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. En el punto de contacto podrá encontrar:

- 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 puede contactar telefónicamente a la SFC para resolver inquietudes a través de 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. Pero sobre las cuales tenga inquietudes

# RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN EL MERCADO DE VALORES

- **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 sus derechos en [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), principalmente en los enlaces Consumidor Financiero, Quejas, Tarifas de Servicios Financieros, Normativa, entre otros.

## • Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia

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

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

Si se considera competente para proceder, AMV iniciará una investigación para esclarecer los hechos que dieron origen a la misma. 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)



Calle 72 No. 10 - 07, oficina 1202/ Bogota - Colombia.  
Pbx: 57 607 1010 - Fax: 57 347 0159  
[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**