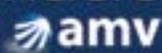


Primera Edición Agosto de 2014

CARTILLA No. 6

Guía práctica de **AUTOPROTECCIÓN** **PARA EL** **INVERSIONISTA**



Educación Financiera
PARA TODOS 

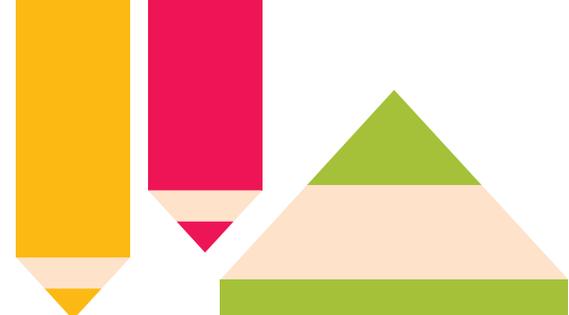
GUÍA PRÁCTICA DE AUTOPROTECCIÓN PARA EL INVERSIONISTA

Conozca las herramientas que están a su disposición para la protección de sus derechos como consumidor financiero

¿Quiere saber cuáles son las prácticas que afectan los derechos de los consumidores financieros?

¿Quiere conocer algunos mecanismos de autoprotección para sus derechos?





CONTENIDO

1	Derechos de los consumidores financieros	4
2	Descuidos más frecuentes de los consumidores financieros	5
3	Prácticas abusivas que afectan la debida protección de los derechos de los consumidores financieros	6
4	Conozca algunos ejemplos de cláusulas abusivas que afectan sus derechos como consumidor financiero	7
4.1	Cláusulas que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas.....	9
4.2	Cláusulas que autorizan a las entidades vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral o le imponen a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas.....	9
4.3	Cláusulas que proveen o implican limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.....	9
4.4	Otras cláusulas abusivas	10
5	Mecanismos de autoprotección para los consumidores financieros	11
6	¿Cuáles son los canales con los que cuenta un consumidor financiero para defenderse?.....	12
7	Recomendaciones prácticas.....	14
7.1	¡Conozca su perfil de riesgo!	14
7.2	Conozca los motivos más frecuentes de quejas y reclamos	14
7.3	Otras recomendaciones.....	15

1. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Durante los últimos años las normas del mercado de valores se han venido fortaleciendo con el objetivo de hacer del mercado un lugar más seguro para todos. En Colombia los derechos de los consumidores financieros se encuentran contenidos en la ley 1328 de 2009 como norma especial, estos derechos son exigibles durante todos los momentos de la relación entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas. Estos derechos son:

a) Derecho a **recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad**, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, **publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados**; con el propósito de **facilitar su comparación y comprensión** frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

c) Exigir la **debida diligencia** en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Derecho a la **Educación**: Los intermediarios deben desarrollar programas y campañas de educación financiera. Esta educación debe ser respecto de:

- Los productos y servicios que la entidad ofrece
- El funcionamiento del mercado
- Los costos de los servicios y productos
- Los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de la entidad
- Mecanismos de protección establecidos para la defensa de los derechos

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.



Es importante tener en cuenta que la **Ley 1328 de 2009** es una norma de carácter especial para los consumidores financieros, sin embargo, la existencia de otros derechos contenidos en normas de carácter general como el Estatuto del Consumidor (**Ley 1480 de 2011**), también pueden ser ejercidos y no son excluyentes.

Para conocer más información sobre los derechos de los inversionistas consulte la Cartilla: *“Conozca todos sus derechos como inversionista”*.

2. DESCUIDOS MÁS FRECUENTES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- a) Acceder a un servicio financiero sin priorizar necesidades y atendiendo a impulsos o presiones comerciales.
- b) No indagar sobre el origen de la entidad financiera con la cual desea vincularse.
- c) No entender el producto o servicio que se está contratando: su funcionamiento, características, tarifas, comisión, remuneración o riesgos.
- d) No hacer seguimiento del comportamiento de los productos y servicios que tiene con diferentes entidades financieras.
- e) No utilizar las iniciativas de educación financiera de las entidades financieras.
- f) No usar las herramientas tecnológicas como páginas web para informarse, evaluar y tomar decisiones comparando los productos que se encuentran en el mercado o para indagar en las fuentes oficiales sobre la legalidad de la entidad que le ofrece servicios.
- g) Acudir a personas no capacitadas para asesorarse sobre las ventajas y desventajas que tienen determinados productos o servicios.
- h) Desconocer las normas que regulan la protección de los derechos del consumidor financiero.
- i) No entregar información a la entidad vigilada con quien tiene productos o servicios, o no actualizarla para que ésta pueda tener un adecuado conocimiento del cliente.

3. PRÁCTICAS ABUSIVAS QUE AFECTAN LA DEBIDA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Las prácticas abusivas son conductas que afectan el equilibrio contractual o dan lugar a abusos de posición dominante por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a los consumidores financieros. Las entidades vigiladas deben abstenerse de incurrir en ellas.

Según el artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, se consideran prácticas abusivas las siguientes:

- a)** El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada a que acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta, o realice inversiones similares, para el otorgamiento de otro de sus productos o servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.
- b)** Iniciar o renovar un servicio sin la solicitud o autorización del consumidor.
- c)** Invertir las cargas de las pruebas en caso de fraudes contra el consumidor.

Adicionalmente a las anteriores, se consideran prácticas abusivas las siguientes:

- a)** Redactar los contratos con letra ilegible y difícil de leer a simple vista o que incluyan cláusulas abusivas.
- b)** No entregar o no poner a disposición de los consumidores copia de los contratos, ni de los reglamentos de los productos o servicios contratados.
- c)** Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática.
- d)** Cobrar al consumidor financiero por servicios o productos, sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de éste.
- e)** Limitar el derecho de los consumidores financieros a dar por terminado los contratos, salvo que se trate de contratos irrevocables.
- f)** Obligar a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos, sin haberlos entregado o puesto a su disposición.
- g)** En los créditos de vivienda, inducir al consumidor financiero a tener más productos con la entidad como requisito para concederle el beneficio de cobertura de la tasa de interés para vivienda, siendo que este costo es asumido por el Estado.

Recuerde que en la medida en que usted conozca cuáles son los derechos como consumidor financiero y cómo hacerlos valer, contribuirá a evitar que este tipo de prácticas no sanas para el mercado se sigan presentando, tomando medidas de protección o defensa de manera oportuna.

4. CONOZCA ALGUNOS EJEMPLOS DE CLÁUSULAS ABUSIVAS QUE AFECTAN SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO.

Las cláusulas abusivas son aquellas que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas o que implican la renuncia o limitación del ejercicio de sus derechos como consumidor financiero.

Algunos ejemplos son:

4.1 Cláusulas que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas, tales como:

- Las que imponen al consumidor financiero a asumir de manera anticipada toda la responsabilidad derivada del uso de los diferentes instrumentos para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, talonarios, dispositivos móviles, entre otros), así como por cualquier falsedad, adulteración, extravío o uso indebido que de ellos se haga por éstos o por un tercero.
- Las que obligan al consumidor financiero a certificar que se encuentra en un computador seguro.
- Las que hacen que el consumidor financiero asuma toda responsabilidad por cualquier operación realizada con la clave asignada, cuando el perjuicio a que haya lugar sea consecuencia del mal uso de la misma por parte de la entidad vigilada.
- Las que expresen que la entidad no se hace responsable por los virus, programas fraudulentos o cualquier exposición no autorizada o ilícita del servicio que de cualquier manera pueda afectar la confidencialidad o integridad de la información presentada.
- Las que establecen que los consumidores financieros no tendrán la posibilidad de controvertir las pruebas que aporte la entidad vigilada en su contra, en caso de existir objeción a transacciones, limitando el ejercicio de su derecho de defensa.
- Las que eximen de todo tipo de responsabilidad a la entidad vigilada por los errores u omisiones de cualquier clase que puedan producirse en la realización de las operaciones.

- Las que establecen que la entidad no será responsable por los daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización de los contenidos de sus respectivas páginas de internet, ni de las posibles discrepancias que puedan surgir entre la versión de sus documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicados en la web.
- Las que disponen que la entidad vigilada no garantiza que su sitio web ni el acceso a éste sea libre de errores, o que el servicio o el servidor estén libres de virus u otros agentes nocivos, programas fraudulentos que de cualquier manera puedan afectar la confidencialidad o integridad de la información.
- Las que establecen que la entidad vigilada no responderá por la exactitud, veracidad, oportunidad e integridad de la información contenida en sus respectivos sitios web.
- Las que eximen de responsabilidad a las entidades vigiladas por el desembolso de depósitos a terceros no autorizados o por el pago de cheques falsos.
- Las que establecen que la entidad vigilada no será responsable por los retiros realizados con documentación adulterada, falsificada o indebidamente diligenciada.



4.2 Cláusulas que autorizan a las entidades vigiladas para adoptar decisiones de manera unilateral o le imponen a los consumidores financieros modificaciones u obligaciones adicionales a las inicialmente pactadas, salvo que se encuentren autorizadas por la ley, tales como:

- Solamente en aquellos eventos en que la ley exija el consentimiento previo y expreso de los consumidores financieros, serán abusivas aquellas cláusulas que permitan a las entidades vigiladas la modificación de los términos y condiciones del contrato, de manera unilateral y sin contar con la aceptación de aquellos.
- Las que autorizan a los intermediarios de valores la realización de operaciones sin que medie una instrucción previa y expresa de los consumidores financieros, cuando esta se requiera.
- Las que señalan un plazo determinado para que el consumidor financiero se pronuncie respecto del contenido de los extractos, y si este no lo objetare, se entenderán aceptadas las operaciones allí incluidas.
- Las que facultan a las entidades vigiladas para modificar unilateralmente las condiciones de uso de las tarjetas de crédito: inviertan el tipo o modalidad de consumo, cambien el plazo establecido por el cliente o la tasa de interés pactada.
- Las que autorizan a la entidad vigilada a disminuir el monto de las líneas de crédito, sin que exista un análisis previo de riesgos ni se informe de manera previa y expresa al consumidor financiero.

4.3 Clausulas que proveen o implican limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.

Son ejemplos de este tipo de cláusulas las siguientes:

a) Cláusulas que desconocen el derecho de defensa de los consumidores financieros, tales como:

- Las que estipulan que el consumidor financiero no podrá oponer defensa alguna o que limiten los medios probatorios.
- Las que impongan la obligación de utilizar de manera exclusiva un determinado mecanismo alternativo de solución de conflictos para resolver las controversias entre consumidores financieros y entidades vigiladas.
- Las que impidan a los consumidores financieros solicitar el pago de perjuicios o pedir la terminación o resolución del contrato, en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad vigilada.
- Las que imponen al consumidor financiero la aceptación de plazos para efectuar reclamaciones en perjuicio de aquellos establecidos en la ley.

b) Las que obligan a los consumidores financieros a contratar un determinado producto o servicio o con una persona específica, tales como:

- Las que impongan directa o indirectamente al consumidor financiero la designación del notario que documentará el servicio proveído o el crédito que se le otorgue.
- Las que establezcan la compañía con la que el consumidor financiero debe contratar los seguros exigidos como condición del crédito.
- Las que facultan a las entidades vigiladas a contratar o renovar, por cuenta del deudor, las pólizas de seguros sobre los bienes en garantía de un crédito, sin que este haya tenido la posibilidad de escoger la entidad aseguradora.

4.4 Otras cláusulas abusivas. Cláusulas que autorizan a la entidad vigilada para cobrar por servicios no prestados o por el cumplimiento de las prestaciones propias del contrato que no impliquen un servicio adicional. Son ejemplos de este tipo de cláusulas las siguientes:

- Las que autorizan a las entidades aseguradoras para cobrar al consumidor financiero por efectuar el pago del siniestro.
- Las que facultan a las entidades vigiladas para cobrar a sus deudores por recibir el pago de sus créditos.
- Las que disponen que las entidades vigiladas podrán realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar gestión alguna encaminada a realizar dicha labor.
- Las que establecen que el hecho de que la cuenta de cobro no le haya sido enviada al consumidor financiero, no lo releva de efectuar el pago en la oportunidad convenida, salvo que se trate de créditos respecto de los cuales el monto y la fecha se hubiere determinado de manera previa y expresa con exactitud.



5. MECANISMOS DE AUTOPROTECCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

a) Elija la opción que se ajuste a sus necesidades y que esté al alcance de sus capacidades económicas y a su perfil de riesgo.

b) Compruebe que la entidad a la que desea vincularse sea legal y esté debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Para mayor información consulte la cartilla *“Conozca los sistemas de información del mercado de valores (SIMEV – SIAMV)”*

c) Priorice las necesidades y manifiéstelas a los funcionarios de la entidad, para que exista concordancia entre su necesidad y el producto o servicio prestado por la misma.

d) Conozca las obligaciones, características, beneficios, tarifas, riesgos y costos asociados de los productos y servicios que ofrecen las diferentes entidades en el mercado y compare.

e) Cuando considere que existen situaciones, conceptos o procesos en los cuales no sienta que hay absoluta claridad, pregunte y solicite explicaciones que le permitan tomar decisiones bien informadas. Por ningún motivo la entidad le requerirá alguna suma de dinero por hacerlo.

f) Antes y durante el vínculo contractual con la entidad, asegúrese de pedir información acerca de restricciones y exclusiones referentes al producto o servicio de su interés.

g) Lea y entienda el contenido de los contratos que firme con la entidad, en caso de duda, indague y evalúe si su contenido se ajusta a la realidad de lo prometido verbalmente por el funcionario de la misma que le ofreció la prestación de un servicio o producto.

h) Tenga siempre presente que solicitar información acerca de los productos y servicios de determinada entidad, no lo obliga a contratarlos con la misma. El consumidor financiero es libre de decidir y para esto debe informarse ampliamente.

i) Infórmese sobre los canales que dispone la entidad para dar trámite a las peticiones, solicitudes, quejas y reclamos y cuál es el proceso para la respuesta de los mismos.

j) Conozca el proceso a seguir en caso de incumplimiento de cualquiera de las partes contratantes (consumidor y entidad).

k) Sea consciente de la importancia que amerita la firma de los contratos con la entidad, pues se obliga a cumplir lo estipulado en los mismos y en los términos y condiciones acordados.

l) Recuerde que los productos y servicios ofrecidos por las entidades vigiladas tienen una finalidad y un objetivo concreto; el uso adecuado, responsable y prudente constituye una buena práctica para evitar contratiempos.

m) Exija calidad y buen servicio en todo momento y aporte observaciones que permitan la optimización en la prestación del mismo.

n) Las entidades están obligadas al conocimiento de sus clientes. Por lo tanto, suministre información suficiente, clara y oportuna a la entidad y actualícela por lo menos una vez al año.

o) Participe activamente en los programas de educación financiera pues le ayudarán a conocer y entender mejor las diferentes alternativas de inversión del mercado de valores.



6. ¿CUÁLES SON LOS **CANALES CON LOS QUE CUENTA UN CONSUMIDOR FINANCIERO PARA DEFENDERSE?**

En caso de que una entidad incurra en prácticas consideradas como abusivas, que contravengan la libertad del consumidor financiero o que en cualquier circunstancia afecten el buen ejercicio de sus derechos y obligaciones, el consumidor financiero cuenta con varios canales para su protección.

Los mecanismos mediante los cuales se puede tratar de resolver las diferencias son:

EXPONER SU QUEJA ANTE LA ENTIDAD

- Hoy todas las entidades deben tener un procedimiento para recibir y atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que formulen los consumidores financieros.

ACUDIR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- El Defensor del consumidor financiero tiene como funciones ser vocero de los clientes y/o usuario ante la respectiva entidad financiera, y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos establecidos en el Decreto 2281 de 2010, las quejas individuales presentadas.

ACUDIR A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- La Superintendencia es una autoridad creada para preservar el orden y el correcto funcionamiento de los mercados financieros. También se encarga de velar por los derechos de los consumidores financieros y que cuenta hoy con una delegatura para revisar estas denuncias.

Para conocer cuál es el Defensor del Consumidor Financiero de su entidad consulte la página web de la Superintendencia Financiera www.superfinanciera.gov.co. Recuerde que todas las entidades vigiladas deben tener uno.

En caso de interponer demanda ante la delegatura de la Superintendencia Financiera de Colombia, es necesario previamente agotar el trámite de queja ante la entidad presuntamente infractora.

ACUDIR AL AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES

- Cuando se trate de temas relacionados con el mercado de valores también se puede acudir al Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia - AMV.



7. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

7.1 ¡Conozca su perfil de riesgo!

El perfil de riesgo se refiere a los aspectos que determinan el grado de riesgo que estamos dispuestos a asumir con nuestro dinero o nuestras inversiones y la tolerancia que tenemos hacia él.

El perfil de riesgo cobra relevancia debido a que nos proporciona una guía en relación con qué operaciones son las más adecuadas para nosotros y cuál es la decisión de inversión que más se ajusta a nuestras necesidades y preferencias. Así por ejemplo, si somos de un perfil de riesgo conservador, nuestro intermediario no debería ofrecernos la realización de inversiones o la adquisición de productos altamente riesgosos o que tengan una alta volatilidad.

¿QUÉ PERFILES DE RIESGO EXISTEN?

Las tipologías de los perfiles de riesgo son:

Perfil Conservador: corresponde a aquellas personas que buscan conservar o mantener el valor del capital invertido, aunque eso signifique obtener un rendimiento menor al promedio observado en el mercado.

Perfil Moderado: está dispuesto a asumir pérdidas moderadas en el corto plazo con el propósito de tratar de obtener un rendimiento mejor al observado en el mercado en el mediano y largo plazo.

Perfil Agresivo: corresponde a los inversionistas que están dispuestos a asumir pérdidas significativas con el propósito de tratar de lograr rendimientos superiores a los observados en el mercado.

7.2 Conozca los motivos más frecuentes de quejas y reclamos

La Superintendencia Financiera de Colombia en su página web www.superfinanciera.gov.co, publica de manera periódica los motivos más frecuentes por los cuales los consumidores financieros manifiestan su inconformidad a las entidades responsables de dar trámite y respuesta a dichas inconformidades (Entidades vigiladas, Superintendencia Financiera, Defensoría del Consumidor Financiero y Autorregulador del Mercado de Valores).

Las quejas más frecuentes por parte de los consumidores financieros están motivadas gracias a fallas en:

1. Indebida atención al consumidor financiero (en cuanto al servicio).

Esta conducta se basa en la no conformidad del cliente en cuanto al servicio recibido en su entidad financiera. Un ejemplo claro puede ser cuando el asesor no atiende al teléfono, la comunicación se corta, o la atención personal de la entidad no es óptima; pues se entiende como negligencia por parte del funcionario encargado.

2. Revisión y/o liquidación

La queja es presentada en cuanto a la liquidación de la tasa de comisión o de interés que fue acordada con la entidad y, la que le fue cobrada al cliente al momento de la transacción. En este caso, se solicita que la entidad haga la revisión respectiva y una corrección cuando aplique.

3. Cobro servicios y/o comisiones

Esta conducta se presenta cuando al cliente le es cobrada una comisión que no tenía presupuestada, éstas comisiones generalmente son incluidas en el contrato y el cliente las pasa por alto; razón por la cual le generan malestar al momento del cobro.

Para el año 2013 estas tres últimas categorías representaron el 39% del consolidado de quejas que fueron presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para mayor información ingrese a la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia - sección *Consumidor Financiero - Información General - Quejas - Datos Estadísticos - Cifras*.

7.3 Otras recomendaciones

Es importante que cuando decida adquirir o negociar valores, busque una adecuada asesoría de un intermediario legal autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia. La información acerca de estos intermediarios puede encontrarse en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co) en la pestaña del Sistema de Información del Mercado de Valores (SIMEV) – Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMEV).

Con base en la información que logre recolectar con ayuda del intermediario puede realizar un análisis sobre los riesgos que asume al invertir en determinado activo financiero.

En todo caso, cuando vaya a realizar una inversión tenga en cuenta lo siguiente:

- **Pregunte** todo lo que no entienda cuantas veces sea necesario.

¡EL MAYOR RIESGO
ES NO CONOCER LOS
RIESGOS A LOS QUE
ESTAMOS EXPUESTOS!

- **Conozca** todas las posibilidades de inversión a las que puede acceder antes de tomar decisiones.
- **Verifique** si la entidad a través de la cual va a invertir está autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Busque** fuentes de información alternativas a la información que le ofrezca el intermediario.
- **Incluya** en sus análisis los costos asociados a la inversión.
- **Lea y entienda** toda la documentación asociada a su inversión.
- En caso de dudas **acuda** a la entidad que le ofrece el producto o servicio o a la Superintendencia Financiera de Colombia, y en temas del mercado de valores al Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.

Lo invitamos a consultar las siguientes páginas en las que encontrará información de interés:

www.superfinanciera.gov.co

www.amvcolombia.org.co

www.bvc.com.co

www.minhacienda.gov.co

www.banrep.gov.co

Calle 72 No. 10 - 07, oficina 1202 / Bogotá - Colombia.
Pbx: 57 1 6071010 - Fax: 57 1 3470159
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.