Segunda Edición Diciembre de 2016

Respuesta a preguntas frecuentes de los inversionistas

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Educación Financiera PARA TODOS amv

I.PROGRAMA EDUCACIÓN **FINANCIERA PARA TODOS**

¿Qué es el Programa Educación Financiera para Todos de AMV?

Educación Financiera para Todos, es un programa coordinado por el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) e integrado por más de 65 entidades del Sistema Financiero colombiano. Nuestra misión es educar a los inversionistas de manera gratuita, para que cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para la toma de decisiones financieras adecuadas, responsables e informadas.

¿Sobre qué temáticas enseña el Programa Educación FinancieraW para Todos?

Educación Financiera para Todos es un programa especializado en la enseñanza de temas relacionados con la inversión y autoprotección en el mercado de valores.

A través de nuestras herramientas los inversionistas podrán aprender sobre los productos de inversión en el mercado, los beneficios y riesgos de invertir y los deberes de los intermediarios, los derechos de los inversionistas y conductas de mercado, entre otros.

¿Qué herramientas educativas tiene el Programa Educación Financiera para Todos?

El Programa cuenta con cartillas a través de las cuales se informa sobre el funcionamiento del mercado de valores y se recomiendan prácticas de autoprotección. Algunas de las cartillas que se encuentran disponibles son:

- ABC del Mercado de Valores
- Conozca los riesgos del Mercado de Valores
- Conozca todos sus derechos como inversionista
- Las ventajas de los intermediarios de valores legales
- Todo lo que un inversionista debe saber sobre las acciones
- Todo lo que un inversionista debe saber sobre los bonos
- Conozca los Sistemas de Información del Mercado de Valores

Adicionalmente se ofrecen charlas educativas gratuitas sobre temas relacionados con el funcionamiento del mercado de valores y sus productos. Las charlas son dictadas por expertos del mercado.

¿Cómo puedo conocer las herramientas y actividades del Programa?

En la página web www.amvcolombia.org.co enlace Educación Financiera o a través de nuestros perfiles en las redes sociales.

Programa Educación Financiera para Todos

@Educacion_AMV

¿Qué entidades conforman el Programa Educación Financiera para Todos?

Actualmente existen 65 entidades asociadas al Programa. Estas entidades diseñan herramientas educativas y contribuyen en la agenda conjunta de educación del mercado de valores que coordina AMV. Para conocer el listado actualizado de entidades miembro consulte la página web de AMV – sección Educación Financiera.

II. AGENTES DE MERCADO

¿Qué agentes intervienen en el mercado de valores?

En el mercado de valores participan múltiples actores, entre ellos los emisores, los inversionistas, las Bolsas de Valores, los Depósitos Centralizados, las autoridades y los Intermediarios de Valores.

¿Cuáles son las autoridades del mercado de valores?

Las autoridades del mercado de valores permiten que éste funcione y se desarrolle adecuadamente, protegiendo los derechos de los inversionistas:

- **Ministerio de Hacienda y Crédito Público:** Es el ente gubernamental encargado de la regulación general del sistema financiero.

  En otras palabras, define las políticas y medidas en relación con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, el mercado público de valores y los sectores financiero y asegurador.

  Para mayor información consultar la siguiente página web: www.minhacienda.gov.co

- **Superintendencia Financiera de Colombia:** Es una entidad pública que vigila a las personas y agentes que realizan actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

  Cualquier queja o inquietud relacionada con una entidad vigilada (Emisor o intermediario) puede ser formulada ante esta Superintendencia.

  Para mayor información consultar la siguiente página web: www.superfinanciera.gov.co

- **Organismos Autorreguladores:** Son entidades de carácter privado que desarrollan funciones normativas, de supervisión y de disciplina con el objeto de contribuir al mantenimiento de la confianza, integridad y transparencia del mercado de valores. Actualmente el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV) es el único organismo autorregulador en Colombia.

  AMV atiende quejas relacionadas con la actividad de los intermediarios del mercado de valores, éstas pueden ser formuladas mediante comunicación escrita o a través de su página web.

  Para mayor información consultar la siguiente página web: www.amvcolombia.org.co

¿Cuáles son los proveedores de infraestructura?

- **Bolsas de Valores:** Son entidades autorizadas por el gobierno para facilitar la negociación de valores.

  La bolsa es el "lugar" donde se encuentran las personas que desean comprar o vender valores. Quienes van a negociar allí son exclusivamente los intermediarios del mercado de valores, por lo que si un inversionista desea comprar o vender valores debe acudir a una de estas entidades (por ejemplo una Sociedad Comisionista de Bolsa).

  En Colombia existe la Bolsa de Valores de Colombia S.A. (BVC), la cual es una entidad de carácter privado. Para mayor información consultar la siguiente página web: www.bvc.com.co

¿Quiénes son los intermediarios de valores legales?

Son las entidades autorizadas para adelantar las actividades de intermediación de valores. En Colombia, los intermediarios de valores legales son autorizados por la Superintendencia Financiera.

Las entidades que se encuentran autorizadas para llevar a cabo actividades de intermediación en el mercado de valores son las Sociedades Comisionistas de Bolsa, Sociedades Fiduciarias, Sociedades Administradoras de Inversión, Sociedades Administradoras de Fondos de Financiamiento, Corporaciones Financieras y Aseguradoras, y algunas entidades de naturaleza pública.

¿Qué diferencia hay entre una sociedad comisionista de bolsa y una sociedad comisionista independiente?

Aunque ambas entidades desarrollan sus actividades bajo el contrato de comisión, existen diferencias importantes en la clase de operaciones que pueden realizar y el capital mínimo requerido que deben acreditar.

La principal diferencia radica en que la sociedad comisionista independiente no es miembro de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y por lo tanto no pueden negociar directamente títulos inscritos en ésta.

III.FUNCIONAMIENTO **DEL MERCADO DE VALORES**

¿Dónde encuentro la reglamentación del mercado de valores?

La normatividad del mercado de valores se encuentra principalmente recogida en la Ley 964 de 2005 y el Decreto Único del sector financiero, asegurador y del mercado de valores, Decreto 2555 de 2010.

¿Qué agentes pueden emitir valores?

De acuerdo con el artículo 5.2.1.1.2 del Decreto Único sólo las siguientes entidades están autorizadas para emitir valores:

- Las sociedades por acciones.
- Las sociedades de responsabilidad limitada.
- Las entidades cooperativas.
- Las entidades sin ánimo de lucro.
- La Nación y las entidades públicas descentralizadas por servicios y territorialmente.
- Los gobiernos extranjeros y las entidades públicas extranjeras.
- Los organismos multilaterales de crédito.
- Las entidades extranjeras.
- Las sucursales de sociedades extranjeras.
- Los patrimonios autónomos fiduciarios,constituidos o no como carteras colectivas.
- Los fondos o carteras colectivas, cuyo régimen legal les autorice la emisión de valores.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas entidades deben estar autorizadas expresa e individualmente para emitir valores. Esta autorización la otorga la Superintendencia Financiera de Colombia.

Recuerde que todas las entidades que están autorizadas para emitir valores están registradas en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) el cual podrá consultar en la página web de la Superintendencia Financiera, sección SIMEV – Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE).

¿Qué es un Contrato de Comisión?

Es un contrato en virtud del cual un cliente le encarga a un intermediario la realización de una operación (de compra o de venta) en el mercado de valores.

La característica fundamental de este contrato es que quién realiza efectivamente la compra o la venta es el intermediario (en nombre propio) pero todos los efectos legales y económicos recaen sobre el cliente. Por lo anterior, cuando el intermediario realiza la operación, es como si el cliente mismo la hubiese realizado.

¿Quién es un ordenante ilegal?

Una persona no puede desarrollar la actividad de ordenante como "profesión u oficio". Es decir, ninguna persona puede obtener ningún tipo de contraprestación económica o comercial por el desarrollo de esa actividad, directa o indirecta, ni puede realizarla manera habitual u ofreciéndose como un experto en la materia.

De la misma forma, es ilegal en cualquier caso actuar en nombre de más de 5 personas, salvo algunas excepciones contenidas en la regulación.

Para mayor información acerca de la actividad de los ordenantes consulte el artículo 7.2.1.1.7 del Decreto Único y en el Artículo 51.12 del Reglamento de AMV, disponible en la página web de AMV sección Regulación - Normativa del Mercado de Valores.

¿Cómo identifico si el portafolio en el que he decidido invertir es legal?

Cuando vamos a invertir debemos primero verificar que el intermediario y el profesional que nos atienda estén autorizados y que el producto que nos ofrecen corresponda a aquellos que la ley les ha autorizado ofrecer. Recuerde que la Superintendencia Financiera cuenta con el Sistema de Información del Mercado de Valores (SIMEV) a través del cual se puede llevar a cabo esta verificación.

Para realizar la consulta debe ingresar a la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, sección SIMEV – Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMV) y Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV).

¿Los montos mínimos y comisiones que un intermediario le cobra al cliente están regulados?

Los montos mínimos y comisiones no son establecidos por ninguna autoridad del mercado de valores. Cada intermediario define sus políticas comerciales de manera independiente.

¿Dónde se puede consultar la información sobre comisiones?

Los intermediarios están obligados a informar a sus clientes sobre los costos de las diferentes operaciones. Existen tres mecanismos a través de los cuales se puede acceder a la información acerca de montos mínimos y comisiones:

- Página web del intermediario.
- Contrato de vinculación.
- Asesor del intermediario debe informarnos acerca de los costos y comisiones.

¿Existe algún seguro para el mercado de valores como el seguro de depósitos?

Si, su nombre es FOGACOL y es un fondo constituido por los aportes obligatorios de las sociedades comisionistas de Bolsa (SCB) pertenecientes a la Bolsa de Valores de Colombia.

Este seguro está destinado a responder a los clientes de las SCB por el cumplimiento de las obligaciones de entrega o restitución de valores o de dinero que aquellas hayan contraído en el desarrollo del contrato de comisión y de administración de valores.

El seguro cubre hasta el 85% del valor nominal y rendimientos causados del título o títulos perdidos hasta un máximo de ciento cincuenta millones de pesos.

Para mayor información consultar la página web de la BVC sección Regulación - Fogacol.

¿Cómo se determinan las acciones que son más líquidas?

La Bolsa de Valores de Colombia calcula trimestralmente una función de liquidez, la cual tiene en cuenta las siguientes variables de referencia:

- **Frecuencia:** representa el porcentaje de ruedas en las que participó la acción en los últimos noventa (90) días.

- **Rotación:** corresponde al número de acciones negociadas de una especia en los últimos ciento ochenta (180) días.

- **Volumen:** corresponde al valor total en dinero que transó la acción en el último año.

Aquellas acciones con una función de liquidez más alta son consideradas como de alta liquidez y aquellas con una función más baja son clasificadas como de baja liquidez.

PREGUNTAS FRECUENTES

Esta clasificación es publicada por la BVC de manera trimestral en sus boletines informativos, para consultar debe ingresar a la página web de la Bolsa de Valores de Colombia, sección Mercado Local – Boletines - Informativo para BVC.

¿Qué es la valoración de un portafolio?

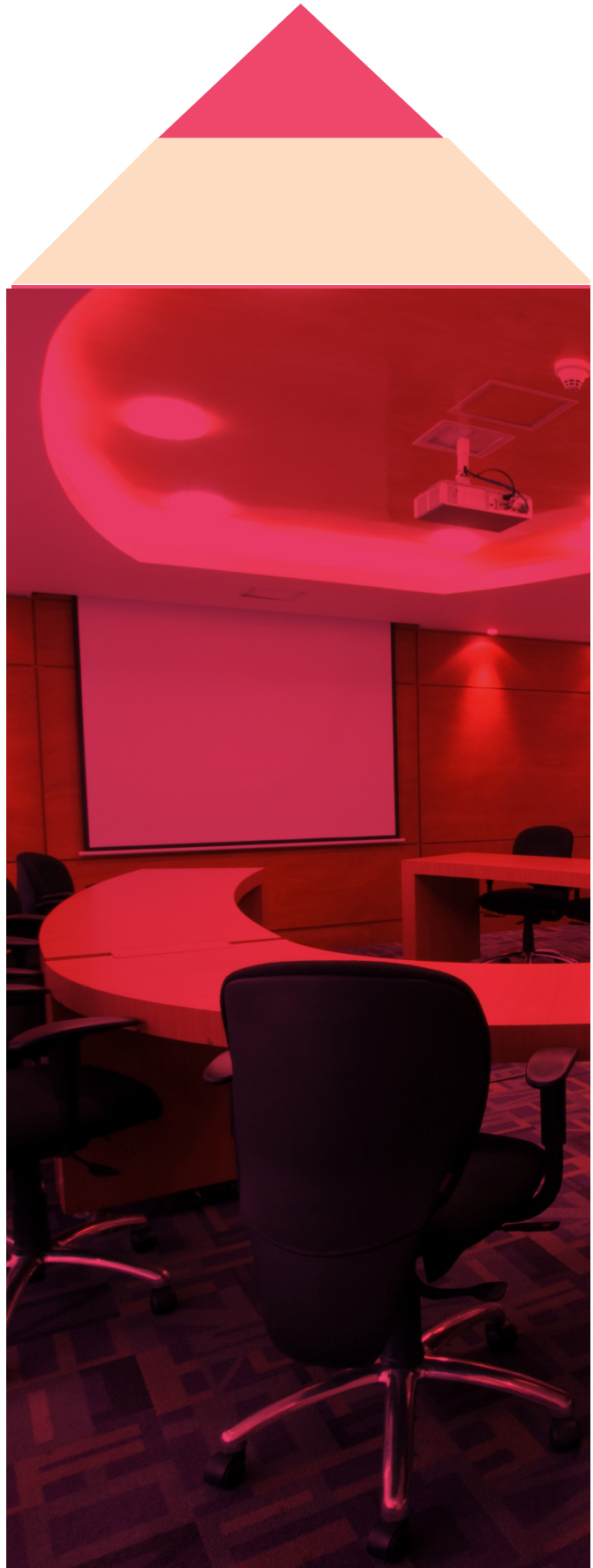
Los intermediarios tienen la obligación de valorar diariamente los portafolios propios y de los clientes a los precios de referencia del mercado.

Consulte en su intermediario los canales bajo los cuales le están dando esta información, así como la periodicidad de su entrega.

¿Qué es la certificación de Profesionales del Mercado de Valores?

Es el proceso mediante el cual las personas naturales obligadas a inscribirse en el Registro Nacional del Mercado de Valores (RNPMV), acreditan la capacidad técnica y profesional ante un organismo certificador.

Actualmente la única entidad autorizada para certificar los Profesionales del Mercado de Valores es el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), y se puede consultar esta certificación en el Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV) y el Sistema de Información de AMV (SIAMV).



IV. PRODUCTOS **FINANCIEROS Y OPERACIONES**

¿Qué debo tener en cuenta antes de invertir en el mercado de valores?

Para tomar una adecuada decisión de inversión es importante tener claro el objetivo de inversión, esto nos ayudará a definir aspectos como el plazo de la inversión, el retorno esperado y el nivel de riesgo que estamos dispuestos a asumir. Es importante recordar que para mayores niveles de rentabilidad el nivel de riesgo a asumir es mayor.

¿Cómo obtengo mi Perfil de Riesgo?

Al momento de vincularse a un intermediario, usted deberá diligenciar un cuestionario que evalúa distintas características que influyen en la creación de este aspecto, como por ejemplo: edad, horizonte de inversión, experiencia, objetivos de inversión.

Basado en la tabulación de las preguntas obtendrá una calificación que representa su perfil de riesgo. La importancia de determinar el perfil de riesgo, radica en que cada inversionista tiene una actitud diferente al riesgo, la cual se debe tener en cuenta al momento de realizar una inversión.

¿Para qué sirve mi Perfil de Riesgo?

Con el Perfil de Riesgo su asesor lo guiará para indicarle cuál es el activo o estrategia de inversión que más se ajusta a sus necesidades.

¿Cuáles son los diferentes tipos de acciones?

- **Acciones ordinarias:** Otorgan el derecho a participar con voz y voto en las asambleas de accionistas de la compañía y a percibir dividendos de la misma. Son emitidas con el fin de vincular nuevos accionistas para financiar y desarrollar la empresa, sin necesidad de incurrir en gastos financieros (endeudarse).

- **Acciones preferenciales:** El propietario de estas acciones tiene derecho a recibir un dividendo mínimo con preferencia por encima de los accionistas ordinarios y al reembolso preferencial de su inversión en caso de disolución de la sociedad. Este accionista no tiene derecho a voto. Esta alternativa le permite al emisor capitalizar su empresa sin perder el control de la misma.

- **Acciones privilegiadas:** Además de los beneficios de un accionista ordinario, estas acciones otorgan otros derechos económicos como el derecho preferencial para el reembolso en caso de liquidación. Para emitir acciones privilegiadas, una vez se haya constituido la sociedad, representa un requisito indispensable que la Asamblea General de Accionistas apruebe la emisión de las mismas con un mínimo favorable del 75% de las acciones suscritas. Este requisito no tendrá lugar si la emisión se produce durante la celebración delcontrato de constitución de la sociedad.

¿Cuáles son los valores de una Acción?

- **Valor nominal:** Es la cantidad de dinero representada en el título al momento de su emisión.

- **Valor patrimonial o Valor intrínseco:** Es el resultado de dividir el patrimonio líquido de la empresa entre el número de acciones en circulación de la misma.

- **Valor de mercado:** Es el precio que tiene la acción en el mercado público de valores.

¿Cómo puedo invertir en acciones?

La inversión en el mercado de renta variable (acciones), debe realizarse a través de una firma comisionista de bolsa. Dicha firma se encargará de brindar la asesoría necesaria y de realizar las transacciones.

¿Por qué está dada la rentabilidad de una acción?

La rentabilidad de una acción está dada por el pago de dividendos que realice y por la valoración que se genere a través de la variación en el precio.

Los dividendos representan la distribución de utilidades de una compañía, por lo tanto dependen del resultado económico de la empresa; por su parte la valorización que gana por precio dependerá del comportamiento de la compañía y del entorno macroeconómico.

¿Cómo se negocia una acción?

El asesor, según la orden que haya dado el cliente, coloca una punta de compra o de venta en la rueda de acciones a través Sistema Electrónico de Negociación X-Stream, luego de esto, el corredor espera a que el mercado acepte la orden y esta se realice; después de haberse realizado la compra o la venta, el proceso de cumplimiento se hará a los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la transacción. Si se realizó una compra, el cliente deberá pagar la transacción a los tres días hábiles siguientes a la negociación, y si por el contrario fue una venta entonces el cliente recibirá la plata a los tres días hábiles siguientes.

Compré acciones de la empresa AAA, pero no he recibido ningún título en físico, ¿Qué debo hacer?

Cuando compra acciones no recibe títulos físicos. Lo anterior se debe a un proceso llamado "desmaterialización de títulos" el cual existe en Colombia desde el año 1990.

Para facilitar la adquisición de valores y darle más seguridad a la negociación de los mismos la ley establece que éstos pueden estar "desmaterializados", es decir, que se encuentran siempre en un depósito y la transferencia de su propiedad se realiza a través de un procedimiento conocido como anotación en cuenta.Lo anterior no quiere decir que no tenga los derechos propios que le otorga la inversión, pues es dueño de esos títulos, lo que sucede es que no se negocian con entrega física.

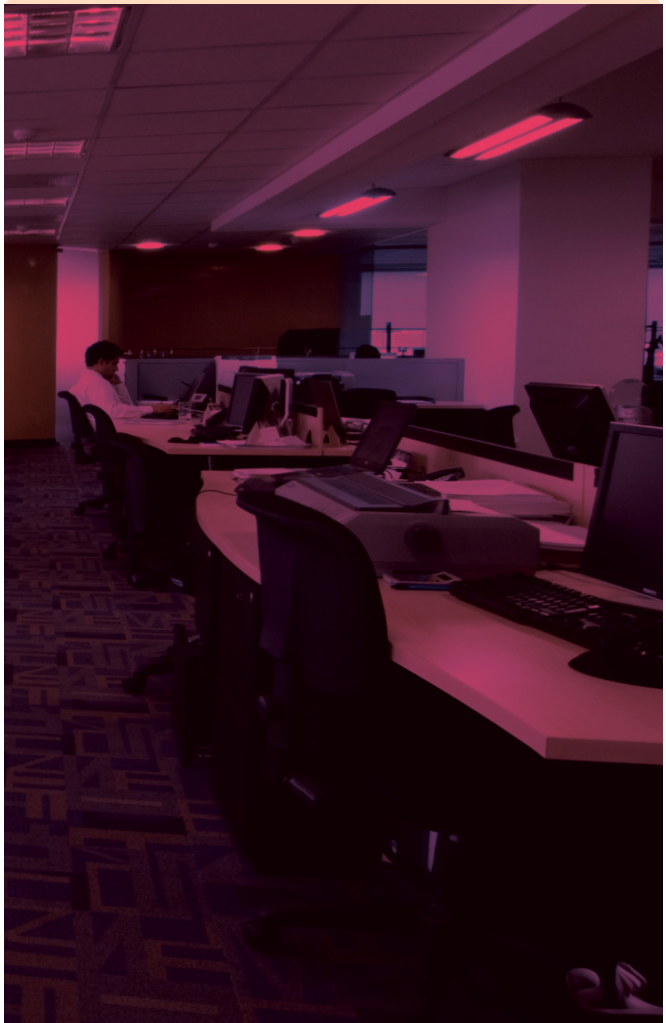
Los Depósitos Centralizados de Valores son los encargados de la custodia, administración y recibir en depósito los valores negociados en el mercado, evitando así el riesgo del manejo físico.

De esta forma, cuando compra un título valor le entregan una constancia de la anotación en cuenta realizada a su favor en el depósito centralizado de valores, certificación que evidencia la adquisición del valor y es suficiente para acreditarlo como propietario de las acciones que ha adquirido y para ejercer los derechos económicos y políticos correspondientes.

En Colombia existen dos depósitos de valores. Uno es el DECEVAL, el cual es una entidad de carácter privado y el otro es el DCV administrado por el Banco de la República y dedicado exclusivamente a la administración de títulos de deuda pública.

Para mayor información acerca de los depósitos centrales de valores consultar las paginas web:

www.deceval.com
www.banrep.gov.co



¿Cómo se decretan los dividendos?

La Asamblea de Accionistas del emisor, debe definir el monto, la periodicidad y forma de pago (dinero o acciones) de los dividendos. Los dividendos podran otorgarse de forma mensual, trimestral o en fechas específicas durante el año.

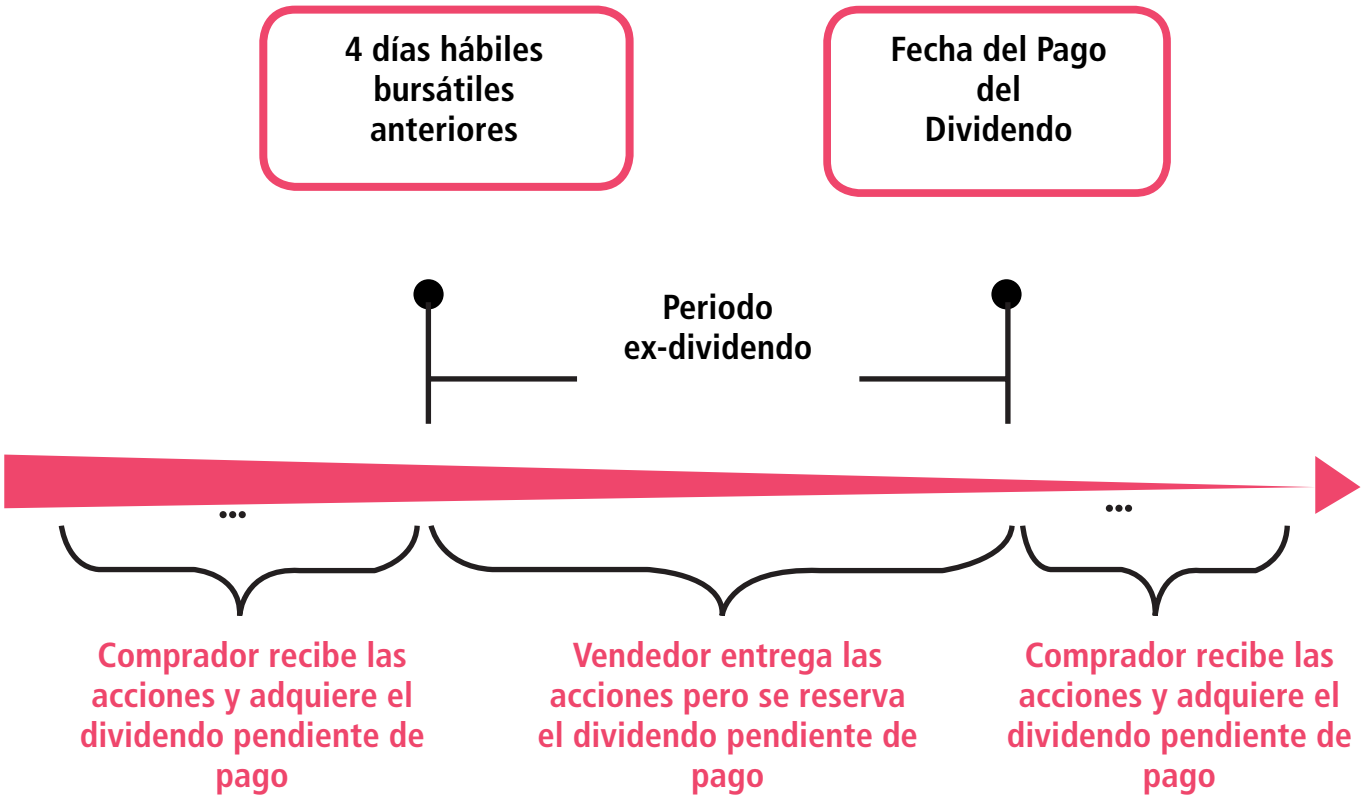
A dicha Asamblea pueden asistir todos los accionistas de la entidad; sin embargo, solo tendrán derecho al voto los inversionistas que sean titulares de acciones ordinarias y privilegidas. Los inversionistas dueños de acciones preferenciales, no tendrán derecho a voto para decretar divididendos.

¿Qué pasa con los dividendos que no se distribuyen?

Usualmente cuando la Asamblea de Accionistas decide no distribuir los dividendos, estos son destinados a reservas específicas constituidas por la Asamblea o destinados a cubrir pérdidas. De igual forma, la Asamblea puede optar tambien por capitalizarlos y distribuirlos en nuevas acciones para sus accionistas o utilizarlos para adquirir acciones propias de la sociedad que decreta el dividendo.

¿Qué es el periodo ex-dividendo?

El período ex-dividendo corresponde al intervalo de tiempo entre la fecha de pago del dividendo y los 4 días hábiles anteriores. En las operaciones que se registren dentro de este periodo, inluida la fecha de pago, el dividendo queda en cabeza del vendedor, mientras que en las operaciones efectuadas despúes de este periodo, el dividendo se le asigna al comprador.



¿Si opero a través de e-trading puedo recibir asesoría?

El esquema de "ruteo de órdenes" (mejor conocido como E-trading) es una herramienta que le permite a un cliente acceder al mercado a través de internet.

Las SCB están obligadas a brindarle asesoría si está clasificado como clientes inversionistas. Es decir, en ningún momento el cliente puede renunciar a su derecho de recibir una debida asesoría, aun si actúa a través de e-trading.

Cuando actúa a través de e-trading se entiende que el intermediario le suministra la información necesaria para la toma de decisiones a través de la plataforma de internet. Sin embargo, siempre podrá contactar a su intermediario para solicitar las recomendaciones que considere necesarias para realizar una determinada operación.

Adicionalmente, el intermediario puede dar recomendaciones individualizadas por medios electrónicos, como chats o E-mail.

¿Cuál es la diferencia entre un APT y una cartera colectiva?

La Administración de Portafolios de Terceros (APT) es una actividad profesional, a través de la cual una Sociedad Comisionista de Bolsa (SCB) recibe recursos de un cliente para administrarlos de manera discrecional. Esto implica que las decisiones específicas de inversión son tomadas por la SCB sin consultar al cliente.

Este es un producto que exclusivamente pueden ofrecer y administrar las SCB. En esencia los APT son similares a los Fondos de Inversión Colectiva, pues en ambos productos la entidad maneja de forma discrecional los recursos de los clientes. La diferencia radica en que en los APT solamente se pueden administrar los recursos de un cliente, por el contrario los Fondos de Inversión Colectiva son un fondo, en donde la entidad administra los recursos de una pluralidad de clientes.

Es importante aclarar que los APT no están dirigidos a cualquier inversionista pues los costos de la administración de un portafolio son muy elevados. Difiere de los Fondos de Inversión Colectiva pues en éstos cualquier inversionista con un monto relativamente bajo puede realizar una inversión.

¿Qué tipos de órdenes puedo dar como inversionista?

Como inversionista puede impartir cuatro tipos de órdenes:

- **Orden a mercado:** Aquella orden impartida por un cliente que tiene que ser ejecutada lo más rápidamente posible al mejor precio que se obtenga en el mercado.

- **Orden límite:** Aquella orden impartida por un cliente en la cual se especifica el precio mínimo o máximo, según se trate de una orden de venta o de compra, al cual puede ser ejecutada su orden, pudiendo ésta ser ejecutada a un precio mejor.

  Ejemplo: cómpreme máximo a $2.500 por acción. Si el precio de mercado de la acción en ese momento es de $2.600 el comisionista deberá

abstenerse de comprar la acción y deberá esperar a que el precio se ajuste al límite establecido por el cliente. Si el precio de mercado de la acción es de $2.400 por acción el comisionista deberá ejecutar la orden.

- **Orden condicionada:** Aquella orden impartida por un cliente en la cual se indica que aquella debe ser ejecutada una vez el mercado haya alcanzado el precio indicado en la orden.

Ejemplo: cómpreme cuando el precio de la acción alcance los $2.500. En este caso el comisionista SOLO podrá ejecutar la orden cuando se cumpla la condición (que el precio de mercado de la acción esté en $2.500).

En caso de que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden es a mercado. Tengamos en cuenta que nuestras ordenes siempre deben quedar registradas en un medio verificable y debemos evitar dar órdenes que no sean claras, completas y con facultades limitadas.

¿Qué es el prospecto de emisión?

Es el documento que contiene toda la información relativa a la emisión de un valor. En particular es importante que tenga en cuenta los siguiente aspectos: factores de riesgo; derechos de los tenedores del título; obligaciones a cargo de la sociedad emisora y calificación de riesgo. Usualmente los prospectos de emisión se encuentran disponibles en la página web del emisor o en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co).

V. DERECHOS DE LOS **INVERSIONISTAS**

¿En qué momento es Consumidor Financiero?

Para ser consumidores financieros no es necesario que sea cliente de una entidad financiera. Con el simple hecho de que una de ellas les preste sus servicios (como cuando utiliza una oficina de un banco para pagar sus impuestos) o le ofrezcan la posibilidad de adquirir una inversión (cliente potencial) será consumidor financiero.

¿Quiénes son considerados clientes inversionistas?

Se denomina cliente inversionista a aquel tipo de cliente que no cuenta con la experiencia ni con los conocimientos necesarios para comprender, evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos asociados a una decisión de inversión, o que no cumple con los requisitos para ser clasificado como un inversionista profesional.

Cuando una persona se vincula como cliente a un intermediario, la entidad deberá establecer su perfil de riesgo y determinar si es un cliente inversionista o inversionista profesional.

Algunos de los deberes que deben cumplir los intermediarios aplican sólo para los clientes inversionistas, como el caso del deber de asesoría y de mejor ejecución.

El deber de asesoría es el de brindar recomendaciones individualizadas que orienten al cliente en la toma de una decisión de inversión teniendo en consideración su perfil de riesgo, expectativas y el comportamiento de mercado.

El deber de mejor ejecución es el que tienen los intermediarios de propender por el mejor resultado en las operaciones del cliente de acuerdo con sus instrucciones.

¿Ante quién puede interponer una queja y cómo puede hacerlo?

Las quejas se pueden presentar al intermediario, a la Superintendencia Financiera y al Autorregulador del Mercado de Valores.

- Al presentar la queja al intermediario, éste la trasladará al Defensor del Consumidor Financiero.

- Se puede acudir a la Superintendencia Financiera, a través de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero (Punto de Contacto), cuando crea que la entidad vigilada no le ha prestado adecuadamente un servicio o cuando considere que la entidad está desconociendo una norma legal o una instrucción de la propia SFC.

Mayor información:
http://www.superfinanciera.gov.co/
Sección Consumidor Financiero.

- AMV recibe y estudia las quejas que elevan los inversionistas en contra de los intermediarios. Se pueden elevar las quejas por escrito o por correo electrónico a:
  quejas@amvcolombia.org.co

No olvide que la queja debe incluir,entre otros, sus datos de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones del reclamo.

¿Qué rol juega el defensor del consumidor financiero?

El defensor del consumidor financiero es el vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. Su función es conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las quejas que presenten los consumidores en contra de la entidad vigilada. Las quejas pueden estar relacionadas con un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Las entidades vigiladas deben tener en su página web la información de contacto del defensor del consumidor financiero, quien deberá ser independiente de la entidad y deberá atender la solicitud de todos los consumidores a nivel nacional, donde la entidad preste servicio.

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