

# **Cómo protejo mis inversiones en el Mercado de Valores**



Superintendencia Financiera  
de Colombia

# Contenido

<b>1. Presentación</b>	<b>3</b>
<b>2. Régimen de Protección al Consumidor Financiero</b>	<b>4</b>
2.1. ¿Cuáles son los principios que rigen la Protección al Consumidor Financiero?	4
2.2. ¿Cuáles son los derechos que tienen los Consumidores Financieros?	6
<b>3. Actividad de intermediación en el mercado de valores</b>	<b>8</b>
3.1. ¿Qué es una actividad de intermediación en el mercado de valores?	8
3.2. ¿Cuáles son las operaciones de intermediación en el mercado de valores?	8
3.3. ¿Cómo pueden participar los consumidores financieros en el mercado de valores?	10
3.4. ¿Quiénes se consideran intermediarios del mercado de valores?	11
3.5. ¿Cuáles son los deberes generales de los intermediarios del mercado de valores?	12
3.6. ¿Cuáles son los deberes especiales de los intermediarios del mercado de valores?	13
<b>4. ¿Cuáles son los deberes especiales de los intermediarios del mercado de valores?</b>	<b>18</b>
<b>5. A dónde puede acudir el Consumidor Financiero</b>	<b>19</b>



## 1. Presentación

**L**a Superintendencia Financiera de Colombia -SFC, como entidad comprometida con la supervisión y la preservación de la confianza pública, la estabilidad del sistema financiero; por mantener la integridad, la eficiencia, la transparencia del mercado de los activos financieros; y velando por la observancia de los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación de los servicios busca con esta Cartilla ilustrar y educar la comprensión de las normas que rigen la protección al consumidor financiero y los derechos y deberes con los que cuentan los inversionistas que participa en el mercado de valores colombiano. Su diseño busca brindar información básica sobre los derechos de los consumidores financieros – inversionistas- y algunos de los deberes de las entidades vigiladas.

Dado el carácter eminentemente educativo de este instrumento, el mismo no reemplaza el régimen legal aplicable ni las disposiciones legales vigentes.



## 2. Régimen de Protección al Consumidor Financiero

### 2.1. Cuáles son los principios que rigen la Protección al Consumidor Financiero?:

Los principios orientadores que buscan proteger al Consumidor Financiero frente a los servicios y productos que ofrecen las entidades vigiladas, son los establecidos por la Ley 1328 de 2009, entendiéndose como:

#### ♦ Debita Diligencia.

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben observar la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con las entidades, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus

operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.

#### ♦ Libertad de elección.

Las entidades vigiladas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se pacte el suministro de productos o la prestación de servicios. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y





no podrá establecerse tratamiento diferente e injustificado a los consumidores financieros.

#### ♦ Información cierta, suficiente y oportuna.

Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, con el propósito de que estos conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

#### ♦ Responsabilidad en el trámite de quejas.

Es deber de las entidades vigiladas atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos en la regulación vigente, las quejas presentadas por los consumidores financieros. Además, deben diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.

#### ♦ Manejo adecuado de los conflictos de interés.

Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros.

#### ♦ Educación para el Consumidor Financiero.

Todas las entidades que participan en el sistema financiero, y las que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación a los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

**Los Consumidores Financieros tienen una serie de derechos que pueden ejercer y hacer valer ante los diferentes actores que participan en el sector financiero, con el fin de que estos presten un servicio adecuado y oportuno.**



**Los consumidores financieros tiene derecho a 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.**

## **2.2. ¿Cuáles son los derechos que tienen los Consumidores Financieros?**

Los Consumidores Financieros tienen una serie de derechos que pueden ejercer y hacer valer ante los diferentes actores que participan en el sector financiero, con el fin de que estos presten un servicio adecuado y oportuno:

### **♦ Derecho a recibir productos de calidad:**

Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado, es decir, recibir los productos o los servicios bajo las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas entre los consumidores y las entidades financieras.

### **♦ Derecho a recibir información:**

El consumidor financiero tiene derecho a tener a su disposición publicidad e información completa, veraz, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos y servicios financieros que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.



#### ♦ Derecho a presentar una reclamación:

Los consumidores financieros tienen derecho a 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.

#### ♦ Derecho a la protección contractual:

Las entidades vigiladas tienen la obligación de elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Además, deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

#### ♦ Derecho de elección:

Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

#### ♦ Derecho a la participación:

Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

#### ♦ Derecho a la educación financiera:

Los consumidores financieros tienen derecho a recibir una adecuada educación sobre la forma de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

#### ♦ Derecho a la reserva de la información:

El consumidor financiero tiene derecho a que la entidad vigilada guarde la reserva de la información de carácter reservada que el cliente suministre. Lo anterior, sin perjuicio del suministro a las autoridades competentes.





### 3. Actividad de intermediación en el Mercado de Valores

#### 3.1. ¿Qué es la actividad de intermediación en el mercado de valores?

Es la realización de operaciones que tienen por finalidad o efecto el acercamiento de demandantes y oferentes en los sistemas de negociación de valores o en el mercado mostrador, sea por cuenta propia o ajena.

#### 3.2. ¿Cuáles son las operaciones de intermediación en el mercado de valores?

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010, las operaciones de intermediación en el mercado de valores son las siguientes:

**1. En desarrollo del Contrato de Comisión** para la compra y venta de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros; así como, las operaciones de compra y venta de dichos valores ejecutadas en desarrollo de contratos de administración de portafolios de terceros y de administración de valores.

**2. Operaciones de corretaje sobre valores** inscritos en el RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros.



**3. La compra y venta de valores inscritos en el RNVE** o listados en un sistema local de cotización de valores extranjeros, ejecutadas en desarrollo de contratos de fiducia mercantil o encargo fiduciario.

**4. Colocación de valores inscritos en el RNVE** o valores extranjeros listados en sistemas de cotización de valores del extranjero, en donde el intermediario colocador garantice la totalidad o parte de la emisión o adquiera la totalidad o parte de los valores de la misma cuenta propia, para colocarlos posteriormente en el mercado, así como las operaciones de colocación de valores al mejor esfuerzo.

**5. Adquisición y enajenación de valores inscritos en el RNVE** o de valores listados en un sistema local de cotización de valores extranjeros, efectuadas por cuenta propia y directamente por los afiliados a un sistema

de negociación de valores o a un sistema de registro de operaciones sobre valores.

**6. Asesoría de cualquier naturaleza** para la compra y venta de valores inscritos en el RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros.

**7. El ofrecimiento de servicios de cualquier naturaleza** para la realización de las operaciones de intermediación de valores, así como el ofrecimiento de servicios orientados a negociar, tramitar, gestionar, administrar u ordenar la realización de cualquier tipo de operación con valores, instrumentos financieros derivados, productos estructurados, carteras colectivas, fondos de capital privado u otros activos financieros que generen expectativas de beneficios económicos, siempre que sean considerados valores.

**La actividad de intermediación en el mercado de valores es la realización de operaciones que tienen por finalidad o efecto el acercamiento de demandantes y oferentes en los sistemas de negociación de valores o en el mercado mostrador, sea por cuenta propia o ajena.**

### 3.3 ¿Quiénes se consideran intermediarios del mercado de valores?

Las entidades vigiladas por la SFC con acceso directo a los sistemas de negociación o sistemas de registro de operaciones sobre valores.

Por consiguiente, cualquier entidad que se quiera desempeñar como intermediario del mercado de valores deberá inscribirse previamente en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores (RNAMV). Así mismo, todos los funcionarios que dirijan, ejecuten, estructuren, las operaciones de intermediación de valores de los intermediarios, se deben inscribir previamente en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores (RNPMV).

Además, de manera especial, el Decreto 2555 de 2010 en su artículo 7.1.1.1.2 ha establecido de manera particular cuales son las entidades del sector financiero que están llamadas a desarrollar las diferentes operaciones en el mercado de valores, en los siguientes aspectos:

- **Las operaciones ejecutadas en desarrollo del contrato de comisión**, contrato de administración de portafolios, contrato de administración de valores, operaciones de corretaje y administración de fondos de inversión colectiva pueden ser realizadas por las sociedades comisionistas de bolsa.

- **Las Sociedades Administradoras de Fondos y Cesantías** se encuentran autorizadas para realizar las siguientes actividades: administración de fondos de pensiones obligatorias, administración de fondos de pensiones voluntarias y administración de fondos de cesantía.

- **Por su parte, las Sociedades Fiduciarias desarrollan** el encargo fiduciario, la fiducia mercantil y la administración de fondos de inversión colectiva.

- **Finalmente, las Sociedades Administradoras de Inversión** se encargan de la administración de fondos de inversión colectiva.

Las operaciones sobre valores autorizadas, podrán ser desarrolladas por los estableci-





mientos bancarios, las corporaciones financieras y las sociedades comisionistas de bolsa de valores, obrando como creadores de mercado y conforme a su respectivo régimen legal, podrán colocar títulos de deuda pública emitidos por la Nación, pudiendo o no garantizar la colocación del total o de una parte de tales emisiones, o tomando la totalidad o una parte de la emisión para colocarla por su cuenta y riesgo, en los términos del Título 1 del Libro 29 de la Parte 2 del presente Decreto, la Ley 448 de 1998 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

**Las entidades vigiladas por la SFC con acceso directo a los sistemas de negociación o sistemas de registro de operaciones sobre valores.**



### **3.4. ¿Dónde se puede consultar las entidades inscritas y autorizadas como intermediarios de valores y las personas naturales que realicen dicha actividad?**

Los consumidores financieros pueden consultar en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), en la opción SIMEV, los diferentes Registros, donde encontrará las

entidades y los profesionales que pueden ejercer la actividad de intermediación y actuar en el mercado de valores, respectivamente.

Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores RNAMV

Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores RNPMV

### 3.5. ¿Qué es el Sistema Integral de Información del Mercado de Valores- SIMEV?

Es el conjunto de recursos humanos, técnicos y de gestión administrados por la Superintendencia Financiera de Colombia para permitir y facilitar el suministro de información al mercado.

**El SIMEV está conformado por:**

**a). El Registro Nacional de Valores y Emisores -RNVE:** En este registro se pueden consultar las clases y tipos de valores, así como los emisores de los mismos y las emisiones que esto efectúen. Las ofertas públicas de valores deben ser inscritas en este registro.

**b) El Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores -RNAMEV:** Este registro permite consultar las entidades sometidas a la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera de Colombia (Intermediarios de valores y entidades que presten servicios de infraestructura al mercado de valores) y otras que determine el Gobierno Nacional, con excepción de los emisores de valores en cuanto a su actividad de emisión de valores.

**c) El Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores -RNPMV:** Permite la consulta de las personas naturales que de conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 7 de la Ley 964 de 2005, se encuentran obligadas a inscribirse en el registro. (Tesoreros, personas que realicen operaciones en las mesas de dinero, gerentes o administradores de fondos de inversión colectiva y fondos mutuos de inversión)

La inscripción en este registro es condición para actuar en el mercado de valores así como en el de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities, con el objeto agilizar el suministro de información al mercado acerca de los profesionales que participan en estos.





### 3.6. ¿Cuáles son los deberes generales de los intermediarios del mercado de valores?

Los intermediarios de valores deben proceder como expertos prudentes y diligentes, actuar con transparencia, honestidad, lealtad, imparcialidad, idoneidad y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad que desarrollen.

• **Deber de categorización de los clientes:** Los intermediarios de valores deben clasificar a los consumidores financieros -inversionistas-, entre clientes inversionistas o inversionistas profesionales.

- **Inversionista Profesional:** Es el cliente que cuenta con amplios conocimientos y dominio del mercado de valores; es decir, cuenta con la experiencia y los conocimientos para evaluar, gestionar y comprender los riesgos asociados a cualquier decisión de inversión. Para ser catalogado como inversionista profesional se deben acreditar los siguientes supuestos:

Para ser categorizado como inversionista profesional, el cliente deberá acreditar al intermediario, al momento de la clasificación, un patrimonio igual o superior a diez mil (10.000) SMMLV y al menos unas de las siguientes condiciones:

a) **Ser titular de un portafolio de inversión de valores** igual o superior a cinco mil (5.000) SMMLV y haber realizado directa o indirectamente quince (15) o más operaciones de compra o venta, durante un período de 60 días calendario, en un tiempo que no

supere los dos (2) años anteriores al momento en que se vaya a realizar la clasificación del cliente. El valor agregado de estas operaciones debe ser igual o superior al equivalente a treinta y cinco mil (35.000) SMMLV.

b) **Las personas que tengan vigente** la certificación de profesional del mercado como operador otorgada por un organismo Autorregulador del Mercado de Valores (AMV).

c) **Los organismos financieros extranjeros y multilaterales.** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Es importante señalar que las personas que han sido clasificadas como inversionistas profesionales, en cualquier momento pueden solicitar, de parte del intermediario, ser clasificados como cliente inversionista y obtener el tratamiento propio de éstos.

- **Cliente Inversionista:** Todos aquellos que no tengan la calidad de inversionista profesional de acuerdo con los criterios mencionados.

**Solicitud de protección como “cliente inversionista”:** Al momento de clasificar a un cliente como “inversionista profesional”, los intermediarios de valores deberán informarle que tiene derecho a solicitar el tratamiento de “cliente inversionista”, de manera general o de manera particular respecto de un tipo de operaciones en el mercado de valores. En este último evento, el “inversionista profesional” podrá solicitar tal protección cada vez que se inicie la realización del nuevo tipo de operaciones. El cambio de categoría deberá constar por escrito.



## ¿Cuáles son los deberes especiales de los intermediarios del mercado de valores?

### • Deber de información:

Los intermediarios deberán adoptar los mecanismos necesarios para que la información dirigida a sus clientes o posibles clientes en operaciones de intermediación, sea: objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara. Por lo tanto, deberá informarle además de manera previa a la realización de la primera operación: Su naturaleza jurídica y las características de las operaciones de intermediación que se están contratando; las características generales de los valores, productos o instrumentos financieros ofrecidos o promovidos, así como los riesgos inherentes a los mismos.

### • Deber frente a los conflictos de interés:

Los intermediarios deben establecer y aplicar los principios, políticas y procedimientos aprobados por su Junta Directiva o el órgano que desarrolle funciones equivalentes para la detección, prevención y manejo de conflictos de interés en la realización de operaciones de intermediación. Tratándose del mercado mostrador, el intermediario de valores tiene el deber de abstenerse de realizar operaciones con sus vinculados.

### • Deber de documentación:

Los intermediarios de valores autorizados legalmente para recibir órdenes de clientes, deberán documentar oportuna y adecuadamente dichas órdenes y las operaciones sobre valores que realicen en virtud de éstas.





#### • Deber de reserva:

Los intermediarios de valores, sus administradores y funcionarios, así como cualquier persona vinculada a ellos, están obligados a guardar reserva de las operaciones sobre valores ejecutadas en desarrollo de la relación contractual y sus resultados, así como cualquier información que de acuerdo con las normas del mercado de valores tenga carácter confidencial.

#### • Deber de separación de activos:

Los intermediarios de valores deberán mantener separados los activos administrados o recibidos de sus clientes de los propios y de los que correspondan a otros clientes.

Los recursos o valores que sean de propiedad de terceros o que hayan sido adquiridos a nombre y por cuenta de terceros, no hacen parte de los activos del intermediario ni tampoco constituyen garantía ni prenda general de sus acreedores. El intermediario en ningún caso podrá utilizar tales recursos para el cumplimiento de sus operaciones por cuenta propia.

#### • Deber de valoración:

Los intermediarios de valores, deberán valorar a precios de mercado todos los activos de sus clientes. Así mismo, deben proveer mecanismos que permitan al cliente consultar su portafolio con la última valoración. Este deber aplica a las operaciones ejecutadas en el desarrollo del contrato de comisión para la compra y venta de valores inscritos en el RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros; así como, las operaciones de compra y venta de tales valores ejecutadas en desarrollo de contratos de administración de portafolios de terceros y de administración de valores.

**Los intermediarios deberán adoptar los mecanismos necesarios para que la información dirigida a sus clientes o posibles clientes en operaciones de intermediación, sea: objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara.**

- **Deber de mejor ejecución de las operaciones:**

Los intermediarios de valores deben adoptar las políticas y procedimientos para la ejecución de sus operaciones, las cuales deben propender por el mejor resultado posible para su cliente de conformidad con sus instrucciones. Estas políticas deben ser informadas previamente al cliente, corresponder al tipo de cliente y al volumen de las órdenes.

El intermediario de valores deberá contar con los mecanismos idóneos para establecer que las órdenes y operaciones encomendadas fueron ejecutadas de conformidad con la política de ejecución de la entidad y el cumplimiento de dicho deber.

Este deber aplica a las operaciones ejecutadas en el desarrollo del contrato de comisión para la compra y venta de valores inscritos en el RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros; así como las operaciones de compra y venta de tales valores, ejecutadas en desarrollo de contratos de administración de portafolios de terceros y de administración de valores.

- **Deber de asesoría frente a clientes inversionistas:**

La asesoría profesional para el cliente inversionista consiste en brindar recomendaciones individualizadas que incluyen una explicación previa acerca de los elementos relevantes del tipo de operación, con el fin que el cliente tome decisiones informadas atendiendo al perfil del riesgo particular que el intermediario le haya asignado, de acuerdo con la información suministrada por el cliente inversionista sobre sus conocimientos y experiencias en el ámbito de inversión correspondiente al tipo de operación a realizar.

El cumplimiento al deber de asesoría deberá ser cumplido por conducto de un profesional debidamente certificado para tal fin, quien deberá estar vinculado laboralmente con el intermediario de valores.

Es obligación de los intermediarios de valores observar este deber, cuando desarrollen algunas de las siguientes actividades de intermediación de valores.







- Las ejecutadas dentro del contrato de comisión para la adquisición o enajenación de valores inscritos RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros.

- Las operaciones de adquisición y enajenación de tales valores ejecutadas en desarrollo de contratos de administración de portafolios de terceros y de administración de valores.

- Las operaciones de corretaje sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros.

Los intermediarios no podrán, en ningún caso, restringir, limitar o eximirse del deber de asesoría, tratándose de un “cliente inversionista”.

Adicionalmente, en desarrollo del deber de asesoría profesional para con el cliente inversionistas será responsabilidad del intermediario de valores establecer el perfil de riesgo del cliente y actuar de conformidad con el mismo.

• **Conservador:** Personas que prefieren obtener menor rentabilidad a cambio de minimizar el riesgo de su inversión.

• **Moderado:** Buscan relación de igualdad entre el riesgo y la inversión, se puede buscar mayor riesgo por mayor utilidad.

• **Arriesgado o Especulativo:** Inversionistas que asumen altos nivel de riesgo en busca de retornos más altos y entienden que pueden tener mayores pérdidas.

Determinar el perfil de riesgo de inversionista permite al intermediario de valores establecer cuáles son los productos que más se adecuan a las necesidades del cliente y el nivel de riesgo que el cliente esté dispuesto a asumir.



#### 4. Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros - inversionista

- **Verificar** que la entidad donde realice sus inversiones está autorizada y vigilada por la SFC
- **Informarse** sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- **Asegurarse** que el funcionario que lo asesora está inscrito en el SIMEV
- **Informarse** de las normas que lo protegen, así como de los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- **Cerciorarse** de obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- **Informarse** respecto de las inversiones que pretende realizar, teniendo en cuenta el perfil de riesgo el plazo y el objeto de la inversión
- **Revisar** los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- **Suministrar** al intermediario la información oportuna y suficiente para que puede cumplir sus deberes.
- **Determinar** el tipo de inversión que quiere, los objetivos que quiere con la misma y los riesgos que está dispuesto a soportar.

**El NO ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos y ni exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la Ley 1328 de 2009, respecto a los consumidores financieros.**



## A dónde puede acudir el Consumidor Financiero

A la Entidad vigilada  
Al Defensor del Consumidor Financiero  
Al Autorregulador (dependiendo del producto o servicio financiero)

Superintendencia Financiera de Colombia

Dirección: Calle 7 No. 4-49 - 1er Piso

Conmutador: 594 0200 - 594 0201

Fax: 35 05707 - 350 7999

Atención en el Punto de Contacto

Todos los días hábiles

E-mail: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 120100

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

Siganos en facebook y twitter



superintendencia.financiera



@SFCsupervisor

