

ABC

del inversionista



amv

Autorregulador del Mercado de Valores
de Colombia



ABC del inversionista

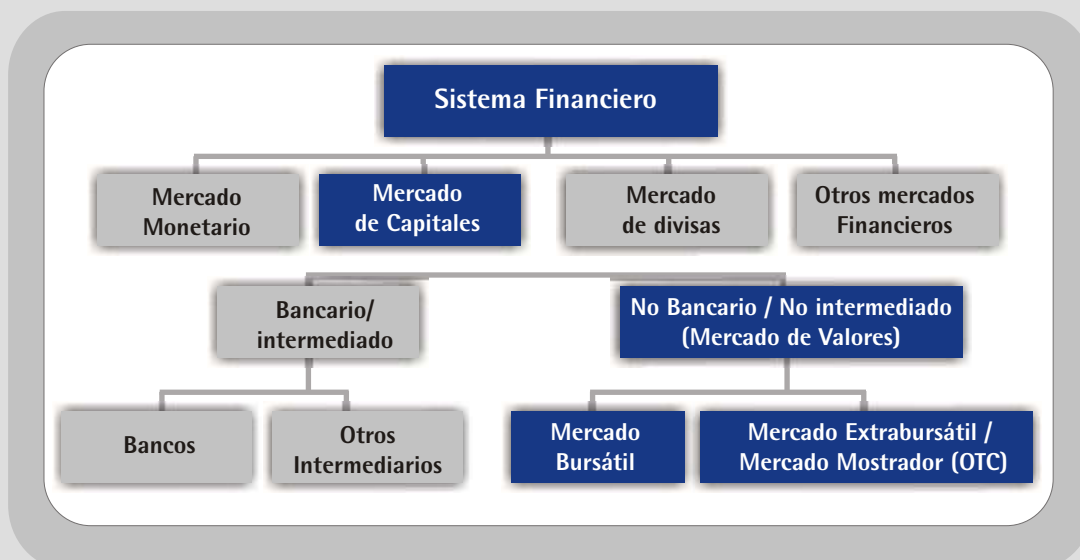
INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito proveer herramientas e información general del mercado de valores de Colombia, con el objeto de facilitar la adecuada e informada toma de decisiones de inversión, contribuyendo de esta manera a que se profundice y se promueva la participación en el mercado de valores de Colombia

¿QUÉ ES EL MERCADO DE VALORES?

El mercado de valores hace parte del denominado Mercado de Capitales, que constituye el medio a través del cual una economía asigna y distribuye los recursos, riesgos e información relacionada de manera que el ahorro se transfiera hacia la inversión. No obstante, no incluye el mercado crediticio, a pesar de que los dos orienten sus esfuerzos al mediano y largo plazo.

A continuación se incluye un diagrama del sistema financiero colombiano. Ha de observarse que del sistema financiero hacen parte cuatro mercados distintos, uno de los cuales es el mercado de capitales. Este a su vez se encuentra dividido en dos mercados. El primero es el mercado bancario o intermediado, que se caracteriza fundamentalmente por la captación de recursos del público que son usados para otorgar préstamos. El principal ejemplo de este mercado es el bancario, en donde éstos reciben dinero del público para realizar préstamos. El segundo es el mercado de valores o no intermediado, que se caracteriza porque son directamente los necesitados de recursos, quienes venden valores al público a cambio de un dinero. Es decir, que no hay un banco de por medio.





Con una mayor precisión, puede decirse que por mercado de valores se entiende el espacio donde demandantes y oferentes de títulos valores realizan la transferencia de recursos de los ahorradores o agentes con exceso de liquidez, a inversiones en el sector productivo de la economía.

A continuación se exponen algunas de las ventajas del mercado de valores:

Asigna a bajo costo recursos para la financiación de empresas del sector productivo, es decir que canaliza en forma eficiente el ahorro hacia la inversión.

Permite que ahorradores con excedentes de liquidez participen en la financiación de los proyectos de mediano y largo plazo de la economía, es decir que transforma los plazos del ahorro y la inversión.

Facilita la liquidez

Posibilita la diversificación del riesgo para los agentes participantes.

Ofrece una amplia variedad de productos con diferentes características (plazo, riesgo, rendimiento) de acuerdo con las necesidades de inversión o financiación de los agentes participantes del mercado.

Tiene expectativas de producir mayores rentabilidades que las logradas en el mercado de crédito (un ejemplo del mercado de crédito es el caso de un ahorrador que deposita sus ahorros en un banco).

Ahora bien, el mercado de valores está conformado por dos mercados. El primero es el mercado que se desarrolla en los sistemas de negociación de valores, generalmente administrados por las bolsas de valores, conocido como mercado bursátil, y el segundo es el que se desarrolla fuera de los sistemas de las bolsas de valores, conocido como mercado mostrador u OTC. Ambos mercados son controlados y vigilados por autoridades públicas, como la Superintendencia Financiera de Colombia y por autoridades de carácter privado como el Autorregulador del Mercado de Valores.

El **Mercado Bursátil** es el lugar donde los intermediarios de valores especializados realizan negocios para sus clientes en un mercado abierto donde los demás intermediarios interactúan entre sí (multilateral). Su objetivo es poner en contacto demandantes y oferentes de recursos financieros, en un único lugar que concentra liquidez, y donde los clientes acceden a través de intermediarios especializados en la negociación de los títulos valores.

El **Mercado OTC** es donde se realizan las negociaciones con títulos por fuera de los sistemas de negociación administrados por las bolsas de valores, sobre los valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores. Pueden actuar en ese mercado los intermediarios inscritos en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores, que a su vez tienen la obligación de registrar sus operaciones y las de sus clientes en un sistema de registro de operaciones sobre valores.

Igualmente, es importante señalar que el mercado de valores se divide en Mercado Primario y Mercado Secundario. Cuando se habla de mercado primario es para referirse a la colocación de valores que salen por primera vez al mercado. Cuando se habla de mercado secundario se refieren a la compra y venta de valores ya emitidos y que están en circulación en manos de inversionistas.

Aviso: La información contenida en esta cartilla no constituye asesoría, recomendación u opinión acerca de inversiones, o sobre el mantenimiento, compra o venta de instrumentos financieros.

AMV no asume responsabilidad alguna frente a terceros por los perjuicios originados en la difusión o eluso de la información contenida en esta cartilla.





¿QUIÉNES PARTICIPAN EN EL MERCADO DE VALORES?

Dentro de los actores que participan en el mercado de valores podemos mencionar los siguientes:

Emisores de Valores:

Son aquellos agentes que deciden financiar sus actividades a través de la emisión de valores y que por tanto su participación se da en el mercado primario de valores. La emisión puede darse en acciones y bonos, entre otros.

En esa condición, los emisores de valores son sometidos a la vigilancia del Estado y a la normatividad que rige el mercado en esa materia.

Hay emisores de naturaleza pública, tales como: i) el gobierno nacional, ii) las entidades públicas con regímenes especiales, iii) los gobiernos extranjeros y, iv) otras entidades públicas, como el Distrito Capital, las entidades descentralizadas del orden nacional, etc.

Igualmente, hay emisores privados, tales como bancos, empresas privadas, etc.

Inversionistas:

Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que deciden canalizar su dinero en el mercado de valores con el propósito de obtener una rentabilidad.

Existen dos tipos de inversionistas. Los inversionistas profesionales son aquellos que por el volumen y frecuencia con que realizan operaciones en el mercado de valores tienen los conocimientos y sofisticación necesarios para no requerir de asesoría. Por su parte, existen también los clientes inversionistas, que son aquellos que no hacen inversiones en el mercado de valores de manera frecuente o de grandes montos. Por tal razón, estos representan la mayoría de los inversionistas y es frente a ellos que la normatividad ha exigido que se les otorgue una asesoría que les permita tomar sus decisiones de manera informada y de conformidad con sus necesidades individuales.

Proveedores de Infraestructura:

Lo constituyen los agentes a través de los cuales se realiza o facilita la intermediación de valores. Dentro de ellos se encuentran: i) las bolsas de valores, ii) las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales y de otros commodities, iii) las cámaras de riesgo central de contraparte, iv) las sociedades administradoras de sistemas de negociación de registro de operaciones, v) los depósitos centrales de valores.

Bolsas de Valores:

Es el lugar donde se reúnen los compradores y vendedores de productos financieros con el objeto de negociarlos. En Colombia ese lugar o mecanismo se encuentra administrado por la Bolsa de Valores de Colombia S.A. (BVC), la cual es una entidad de carácter privado y con ánimo de lucro, a la que acuden los intermediarios de valores para realizar sus negociaciones. Gracias a los avances tecnológicos, la BVC tiene una plataforma electrónica a la que tienen acceso los intermediarios del mercado mediante el uso de computadores, sin necesidad de que se desplacen físicamente a las instalaciones de la bolsa.

Cámara de Riesgo Central de Contraparte:

Entidades que administran un mecanismo mediante el cual se minimizan o eliminan los riesgos de incumplimiento de las obligaciones derivadas de las operaciones en el mercado de valores, ya que la contraparte de todos los compradores y vendedores será la Cámara.

Sistemas de Compensación y Liquidación de Valores:

Son los sistemas que administran las bolsas de valores o agropecuarias, los depósitos de valores o las entidades constituidas con tal propósito que permiten que todas las operaciones que se realizan en el mercado de valores sean cumplidas de manera segura. Lo constituyen el conjunto de actividades, acuerdos, agentes, normas, procedimientos y mecanismos que tengan por objeto la confirmación, compensación, y liquidación de operaciones sobre valores; es decir, que se encargan de recibir y entregar los valores y dineros correspondientes a las operaciones realizadas.

Depósitos Centralizados de Valores:

Son las entidades encargadas de custodiar, administrar y recibir en depósito los valores negociados en el mercado. En el pasado existían los títulos físicos, a través de los cuales se realizaban las negociaciones. Por motivos de seguridad y para facilitar la administración de los mismos, en la actualidad los títulos físicos son inmovilizados en bóvedas de alta seguridad permitiendo su circulación desmaterializada a través de registros electrónicos.

Por tanto, si hoy en día realizamos una inversión en acciones, no nos entregarán el título físicamente, simplemente nuestro nombre aparecerá en un registro electrónico administrado por un depósito de valores. Este registro será suficiente para acreditarlos como propietarios de las acciones que hemos adquirido.

Actualmente 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.



Sistemas de Negociación de Valores:

Son mecanismos de carácter multilateral y transaccional, al cual concurren las entidades afiliadas, para la realización en firme de ofertas sobre valores que se cierran en el sistema y para darle divulgación de información al mercado sobre dichas operaciones.

Sistemas de Registro de Operaciones sobre Valores:

Es el mecanismo que tiene por objeto recibir y registrar información de operaciones sobre valores que se celebren en el mercado mostrador.

Sociedades Calificadoras de Valores y Emisores:

Son entidades autorizadas por el Estado para realizar la actividad de calificación de valores o riesgos relacionados con la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos del público.

El fin de la calificación es realizar una evaluación que concluya en una opinión o dictamen profesional, técnico, especializado, independiente, de conocimiento público y que consta por escrito.

Las sociedades calificadoras examinan la información que les proveen los calificados y emiten una opinión sobre la capacidad de cumplir con las obligaciones legales que están asumiendo con los inversionistas; generalmente esto se refiere a la capacidad de pago de capital e intereses por parte de un emisor. La calificación de riesgos dota a los inversionistas de una información adicional para la toma de sus decisiones de inversión.

Intermediarios de Valores:

Los intermediarios de valores son las entidades a través de las cuales es posible invertir en el mercado de valores.

A continuación se encuentra un listado de las clases de intermediarios de valores:

1. Sociedades Comisionistas de Valores
2. Sociedades Fiduciarias
3. Sociedades Administradoras de Inversión
4. Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías
5. Entidades Bancarias
6. Compañías de Financiamiento Comercial
7. Corporaciones Financieras
8. Aseguradoras

Es nuestro deber verificar que la entidad a través de la cual vamos a invertir en el mercado de valores es un intermediario de valores legalmente establecido, autorizado y que se encuentre vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia y por el Autorregulador del Mercado de Valores. De lo contrario puede tratarse de personas o sociedades que estén captando recursos del público ilegalmente.

Para ello podemos verificar en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores aquellos intermediarios de valores autorizados para realizar la actividad mencionada. Al igual podemos verificar en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores, que el funcionario que nos esté ofreciendo el determinado producto cumpla con los requisitos propios de dicha actividad. Los registros mencionados pueden ser consultados de manera gratuita en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co) en el vínculo del SIMEV.

Superintendencia Financiera de Colombia:

Es una entidad pública a través de la cual el Presidente de la República, ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

Su objetivo es supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

Cualquier queja o inquietud relacionada con una entidad vigilada puede ser formulada ante la Superintendencia. En esta entidad también es posible verificar si la firma a través de la cual vamos a canalizar nuestra inversión es una entidad vigilada.

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.

Cualquier queja contra un intermediario del mercado de valores puede ser formulada ante AMV, mediante comunicación escrita o a través de su página electrónica.

Así mismo los organismos autoreguladores contribuyen a la resolución de conflictos que surjan entre los participantes del mercado.

Organismos Certificadores:

Son los organismos autorreguladores autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia para actuar como tales.

Certificación se entiende como el procedimiento que deben adelantar los profesionales del mercado de valores ante el organismo certificador, mediante el cual acreditan su capacidad técnica y profesional. Dicho esquema comprende la verificación de los antecedentes personales y la aprobación del examen de idoneidad profesional.

En la actualidad AMV es el organismo certificador del mercado de valores de Colombia



¿QUIÉNES PUEDEN INVERTIR EN EL MERCADO DE VALORES?

Cualquier persona puede invertir en el mercado de valores colombiano. Para ello debe comunicarse con un intermediario del mercado de valores, para que éste le ayude a determinar los productos en los que puede invertir y que se ajustan a su perfil de riesgo.

¿QUÉ ES INVERTIR?

Es la posibilidad que tiene una persona de poner a rentar su dinero. A título de ejemplo, consiste en tomar dinero y comprar acciones con el objetivo de recibir una cantidad de dinero superior al invertido inicialmente o contar con un activo cuyo valor de mercado se incremente progresivamente.

¿CUÁL ES LA MEJOR INVERSIÓN PARA CADA UNO DE NOSOTROS O PARA NUESTRO GRUPO FAMILIAR?

La respuesta a esta pregunta depende básicamente de nosotros, ya que la mejor inversión para cada persona o familia debe adaptarse, entre otros aspectos, al plazo que estamos dispuestos a mantener la inversión, al retorno que estemos buscando, y al nivel de riesgo que estamos dispuestos a asumir. Por lo anterior, para saber cuál es la opción de inversión que mejor se adapta a nuestros objetivos y necesidades, es preciso aclarar algunas ideas:

Identificación de nuestro objetivo de inversión: Lo primero que debemos tener en cuenta es para qué vamos a usar el dinero que queremos invertir; es decir, que establezcamos si queremos contar con dinero para comprar una casa, para nuestra jubilación, para nuestras vacaciones, para dejarle unos recursos a nuestros hijos, entre otros aspectos. Esta es la primera pauta a tener en cuenta por cuanto nos ayudará a establecer el tiempo que debe durar la inversión, así como el riesgo que estaremos dispuestos a asumir.

Plazo de nuestra inversión: Una vez se ha identificado el objetivo, debemos establecer el tiempo durante el cual vamos a mantener invertido el dinero. La idea es que exista una relación directa entre la duración de la inversión y nuestra meta. Esto lo podemos observar a través de los siguientes ejemplos:

- Si el propósito es invertir pensando en nuestra vejez y nos faltan muchos años antes de pensionarnos, nuestra inversión puede ser a largo plazo. Por el contrario, si estamos próximos al retiro, probablemente debamos invertir en instrumentos de corto plazo y con un menor riesgo.
- Si estamos planeando salir de vacaciones con nuestra familia, es posible que necesitemos disponer de nuestro dinero en un plazo cercano por lo que necesitamos una inversión de corto plazo.

Teniendo claro el plazo de nuestra inversión es más factible determinar en qué invertir ya que las inversiones para metas de corto plazo son distintas a las metas de largo plazo, aspecto que siempre debemos tener presente antes de realizar alguna inversión en el mercado de valores.

Identificación de nuestro perfil de riesgo: En el ABC del Inversionista hablaremos de riesgo bajo dos contextos. El primero es en relación con nuestro perfil de riesgo, y el segundo es sobre los riesgos que nuestras inversiones enfrentan en el mercado. Este último tema se desarrollará más adelante. A continuación hablaremos sobre nuestro perfil de riesgo.

¿QUÉ ES PERFIL DE RIESGO?

El término 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. Básicamente, el perfil de riesgo define nuestra tolerancia frente al riesgo que implican decisiones de inversión.



¿CÓMO CONOCER NUESTRO PERFIL DE RIESGO?

Para conocer cuál es nuestra tolerancia al riesgo es importante que al momento de tomar las decisiones de inversión nos formulemos, entre otras, las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el grupo de edad al que pertenecemos?
- ¿Cuál es el objetivo de nuestra inversión?
- ¿Cuánto tiempo pensamos invertir?
- ¿Hemos invertido antes?
- ¿Cuáles son nuestros ingresos y gastos?
- ¿Qué obligaciones tenemos a corto y largo plazo?
- ¿Tenemos expectativas de cambio en nuestros ingresos?
- ¿Qué conocimientos tenemos de las inversiones que vamos a realizar?
- ¿Deseamos recibir una renta habitual y disponible por nuestra inversión?
- ¿Cómo reaccionaríamos si por variaciones del mercado nuestra inversión se desvalorizara, por ejemplo en más del 35%?
- ¿Tenemos filosofía de inversión? En caso afirmativo ¿cuál es su filosofía?

A partir de estas reflexiones podemos inferir cuáles son nuestras características como inversionista y cuál es el perfil de riesgo que mejor se nos ajusta.

En todo caso, los intermediarios de valores deben definir un perfil de riesgo para usted. Pregúntese siempre si el perfil de riesgo que el intermediario le ha asignado esta acorde con el perfil de riesgo que usted se ha asignado.

¿CUÁL ES NUESTRO PERFIL DE RIESGO?

Teniendo en cuenta la definición anterior vale la pena que nos preguntemos qué clase de inversionista somos, dentro de los perfiles que se describen a continuación. Para ello debemos partir de la siguiente premisa general, a mayor riesgo mayor rentabilidad y a menor riesgo menor rentabilidad.

- i) **Perfil Conservador:** A este perfil pertenecen aquellas personas que prefieren obtener una menor rentabilidad a cambio de minimizar el riesgo en su inversión.
- ii) **Perfil Moderado:** Busca una relación de igualdad entre riesgo y rentabilidad, por cuanto el inversionista está dispuesto a incurrir en una opción de riesgo un poco mayor para obtener mejores utilidades.
- iii) **Perfil Arriesgado:** Corresponde a los inversionistas que prefieren asumir altos niveles de riesgo en busca de los retornos más altos posibles y a su vez entienden la gran posibilidad de tener pérdidas en esa misma medida.

Paralelo a lo anterior, es muy importante entender la relación entre plazo, riesgo y rentabilidad, en la medida en que dicha relación determinará la opción de inversión que se seleccione y que por tanto refleje nuestros objetivos de inversión. Así mismo, es de vital

importancia que al momento de recibir asesoría sobre los productos de inversión, nos aseguremos que dichos productos reflejen la categoría o perfil de riesgo al que pertenecemos.

La combinación de estos factores nos darán una idea de cuál es la opción que mejor se adapta a nuestro perfil y a nuestras intenciones. Lo importante es considerar estos factores en conjunto y no guiarse por uno sólo.

¿QUÉ OTRAS RECOMENDACIONES DEBEMOS TENER EN CUENTA AL MOMENTO DE INVERTIR?

Adicionalmente a lo ya señalado, siempre debemos tener presente las siguientes consideraciones:

- Preguntemos todo lo que no entendamos cuantas veces sea necesario.
- Conozcamos todas las posibilidades de inversión a las que podemos acceder antes de tomar decisiones.
- Verifiquemos si la entidad a través de la cual vamos a invertir está autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Busquemos fuentes alternativas de información.
- Incluyamos en nuestros análisis los costos asociados a la inversión que vamos a realizar ya que éstos pueden afectar la rentabilidad de nuestra inversión.
- Leamos toda la documentación asociada a nuestra inversión y nuevamente, si tenemos dudas preguntemos cuantas veces sea necesario y sin temor.
- Siempre pidamos copia de la documentación que firmamos, certificados y demás soportes cuando realicemos operaciones.
- En caso de dudas adicionales acudamos al Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia o a la Superintendencia Financiera de Colombia.





¿A QUE RIESGOS SE ENFRENTA UN INVERSIONISTA EN EL MERCADO DE VALORES?

¿Qué es riesgo?

Generalmente cuando pensamos en riesgo lo asociamos a términos como inseguridad, desconfianza, peligro, etc. En la vida cotidiana es muy frecuente encontrar que muchas de las cosas que se planean al final no resultan como esperábamos. Por ejemplo, cuando planeamos un viaje, a pesar de haber comprado el tiquete con anticipación y tener establecida una hora de salida y de llegada, puede haber situaciones ajenas a nuestra voluntad, es decir, riesgos que afecten el cumplimiento de dichos horarios tales como fallas técnicas del avión, congestión en el aeropuerto, retraso en los vuelos, malas condiciones climáticas, etc.

Lo mismo sucede con nuestras inversiones. El concepto de riesgo también se aplica a las decisiones que tomamos cuando invertimos nuestro dinero ya que existe la posibilidad que perdamos parte o la totalidad de los recursos que hemos invertido por situaciones no previstas pero que pueden afectar el valor de nuestro dinero. Por eso es importante que sepamos cuánto estamos dispuesto a arriesgar y cuál es la opción de inversión que mejor se ajusta a nuestros objetivos.

¿Cuáles son esos riesgos?

Las clases de riesgo que se presentan cuando invertimos nuestro dinero son el equivalente a las situaciones que mencionamos anteriormente, que nos impiden realizar el viaje en las condiciones que habíamos planeado. Entre los principales riesgos que pueden afectar el valor de nuestra inversión e impedir el cumplimiento de los objetivos propuestos se encuentran:

- **Riesgo de Mercado:** Implica una pérdida por cuenta de las variaciones en los precios de los activos en los que hemos invertido, generadas principalmente por variaciones en las condiciones de la economía, que a su vez afectan directamente el precio de nuestra inversión. Así, si hubiéramos comprado acciones de una empresa a un precio de \$2.000 hace un mes y hoy esa misma acción tuviera un precio de \$1.500 y tuviéramos que vender las acciones el día de hoy, tendríamos una pérdida de \$500 por cada acción. Ello simplemente porque las condiciones del mercado cambiaron.

- **Riesgo de Crédito:** Consiste en la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de pago por parte de una persona que debe un dinero a título de préstamo. Lo anterior aplicado a las inversiones que se pueden realizar en el mercado de valores significa que podemos, por ejemplo, comprar un bono que conlleva el pago periódico de intereses por parte de la empresa emisora, y esta nos incumpla con el pago de dichos intereses.

- **Riesgo de Liquidez:** Este riesgo se entiende como la dificultad de vender un activo en un momento determinado. Por ejemplo si queremos vender o liquidar una inversión, como bonos o acciones, puede que no podamos hacerlo porque no hay nadie en el mercado interesado o dispuesto a comprar, motivo por el cual tendremos que mantener nuestra inversión sin obtener la liquidez que necesitábamos.

A veces puede aparecer un comprador, pero éste estará dispuesto a adquirir nuestra inversión a un precio inferior al que la adquirimos, generándonos una pérdida sobre la inversión inicial.

- **Riesgo Legal:** Se refiere a problemas o dificultades de tipo legal que pueden afectar el cumplimiento de las condiciones iniciales en las que hemos pactado nuestra inversión. Este riesgo incluye dificultad para ejercer nuestros derechos, no tener mecanismos jurídicos para exigir el cumplimiento de obligaciones, errores en la interpretación jurídica, omisión en la documentación diligenciada, entre otros.

- **Riesgo Operativo:** Este riesgo se da como consecuencia de fallas en los procesos, en los sistemas, errores humanos, fallas en los modelos, desconocimiento por parte de los funcionarios, entre otros, lo que genera pérdidas en el valor de nuestra inversión.

¿QUÉ OPCIONES DE INVERTIR EXISTEN?

Podemos invertir en el mercado de valores de dos maneras, individualmente o colectivamente.

- **Colectivamente:** Se produce cuando decidimos llevar nuestro dinero para invertirlo en una cartera colectiva o fondo. Allí las sociedades comisionistas de bolsa, las sociedades fiduciarias, las sociedades administradoras de inversión, las aseguradoras, y las sociedades administradoras de fondos de pensiones, reúnen el



dinero de un grupo de personas, con el objeto de invertir en determinados valores.

Dentro de estos productos colectivos existen un sinnúmero de carteras o fondos, dependiendo de los valores en los cuales realizan inversiones. Así, podemos encontrar fondos que invierten exclusivamente en acciones, otros que invierten en inmuebles y valores, otros que invierten en dólares. Debemos preguntar y obtener la asesoría necesaria para encontrar la cartera o fondo que más se adecue a nuestras necesidades.

Al momento de invertir en estas carteras o fondos también debemos tener claro el término que cada uno de estos fondos establece para poder retirar nuestro dinero. En algunos casos serán términos de un día o inferiores a un mes, pero en otros casos pueden ser plazos mayores de tres o cinco años. Si retiramos antes, tendremos una penalidad consistente en una disminución del dinero que entregamos a título de multa.

- **Individualmente:** Se produce cuando cada uno de nosotros invierte su dinero personalmente sin que se requiera de una cartera colectiva o fondo.

¿QUÉ TIPOS DE RENTABILIDADES EXISTEN?

Básicamente existen dos tipos de rentabilidades, una de tipo fijo y otra de tipo variable. Podemos elegir valores o productos atados a la una o la otra o inclusive, una mezcla de las dos. La elección del tipo de rentabilidad que esperamos dependerá de nuestro perfil de inversión y de riesgo, aspecto en el cual será fundamental la asesoría del intermediario de valores que hayamos escogido para realizar nuestra inversión.

- **Rentabilidad fija:** Supone el acuerdo de una tasa de interés fija que se paga periódicamente o a la fecha de vencimiento pactado para la inversión. Dentro de los instrumentos más comunes que proveen una rentabilidad de este tipo están los bonos, los certificados de depósito a término o CDTs y los TES o títulos de tesorería. Habitualmente este tipo de tasas involucran una referencia como el índice de precios al consumidor (IPC) o la tasa de captación de los certificados de depósitos a término (DTF), a la cual se le suman unos puntos fijos para establecer la tasa final.

Sin embargo hemos de tener presente que quienes deciden vender el valor de renta fija antes de su vencimiento, se exponen a una rentabilidad variable, ya que recibirán por el valor un precio determinado por el mercado.

- **Rentabilidad variable:** A diferencia de la anterior, supone la inexistencia de una tasa determinada de antemano, ya que la rentabilidad del valor dependerá de aspectos como las condiciones del mercado o la situación de las empresas emisoras. Un ejemplo

típico de este tipo de rentabilidad son las acciones.

En este tipo de inversiones debemos tener presente que así como es posible encontrar muy buenas rentabilidades que incrementen el capital inicialmente comprometido en la compra de acciones, también es posible que veamos disminuido nuestro capital por variaciones negativas del valor de la acción en el mercado.

¿EN QUÉ PODEMOS INVERTIR?

Si bien existe una gran variedad de productos en los cuales podemos invertir, algunos de los más destacados son los siguientes:

Acciones

Representan la propiedad de una empresa. La utilidad económica que se puede obtener al invertir en acciones depende de los resultados que tenga la sociedad en un determinado periodo. Por esta razón las acciones son títulos de renta variable.

Al invertir en acciones podemos obtener los siguientes resultados:

- Si la sociedad de la que somos accionistas genera utilidades durante el respectivo periodo, la asamblea de accionistas podrá repartirlas entre los accionistas, con lo cual cada uno de estos recibirá dinero vía dividendos.





-Si la sociedad se valoriza, el precio de la acción aumentará frente al precio al cual la compramos, por esta razón, si decidimos vender nuestra acción tendremos una utilidad. Por ejemplo, la acción que compramos hace un año a \$1.200 hoy tiene un precio de \$2.200.

Por otra parte, si ocurre el caso contrario y la sociedad se desvaloriza, podremos esperar un periodo de tiempo ya que es posible que el precio de las acciones se incremente de nuevo, pero si necesitamos vender la acción en ese momento, tendremos una pérdida. En este sentido, debemos tener presente que la inversión en acciones es considerada como de alto riesgo.

Teniendo en cuenta el tipo de acciones de que se trate, tal y como explicaremos a continuación, al tener la calidad de accionistas podremos participar en las reuniones de la asamblea de accionistas.

En Colombia existen tres tipos de acciones:

-Acción Ordinaria: Se caracterizan porque dan derecho a recibir dividendos en caso de que estos sean decretados por la asamblea de accionistas (derechos económicos), así como a votar en la asamblea de accionistas de la sociedad e inspeccionar los libros de la entidad con algunos días de anticipación a la reunión ordinaria de la asamblea (derechos políticos). La asamblea de accionistas es el máximo órgano de una sociedad y al participar en ella en calidad de accionista, una persona puede expresar su opinión sobre el manejo de la sociedad y votar en las propuestas que se discutan.

-Acción Preferencial: Este tipo de acción no confiere, por regla general, el derecho de voto que otorgan las acciones ordinarias. Solamente otorga el derecho al voto en algunos casos excepcionales. A pesar de lo anterior, concede a su tenedor una prelación para que se le paguen los dividendos antes que a los demás accionistas de la sociedad, si es que la asamblea de accionistas decreta dividendos. Así mismo, los tenedores de acciones preferentes tienen preferencia sobre los tenedores de acciones ordinarias en el pago de su inversión en caso de liquidación del emisor.

-Acción Privilegiada: Además de los beneficios propios de las acciones ordinarias, las acciones privilegiadas otorgan beneficios adicionales de carácter económico. Por ejemplo, el pago de un dividendo superior al que se le ha de pagar a los demás

accionistas, el cual se encuentre previamente determinado. Este beneficio es de carácter temporal, es decir, que luego de cierto periodo las acciones privilegiadas pasan a convertirse en acciones ordinarias.

Como mencionamos, invertir en acciones implica ingresar al mercado de renta variable, lo cual se traduce en el hecho de que el inversionista no podrá conocer de manera exacta el monto del rendimiento que dicha inversión le va a representar en el futuro, pues el mismo depende de las utilidades que obtenga la sociedad, de los dividendos que decida decretar la asamblea de accionistas y de la valoración del emisor.

Es conveniente que el tenedor de una acción preste atención a distintos aspectos de la sociedad emisora, tales como sus balances, los proyectos que la sociedad piensa implementar, su gestión, el tratamiento que se le da a los accionistas, entre otros. **Entre mayor sea la información que se obtenga de la compañía, el inversionista se encontrará en una mejor posición para tomar decisiones respecto de la inversión.** Para estos efectos, toda la información relevante para los accionistas está publicada en el Registro Nacional de Valores y Emisores, el cual se puede consultar en la página de Internet de la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad encargada de la administración de dicho registro.

Ahora bien, para poder adquirir acciones en la Bolsa de Valores de Colombia es necesario acudir a una sociedad comisionista de bolsa, pues solo estas entidades se encuentran autorizadas para negociar acciones por cuenta de sus clientes.

También es posible participar indirectamente en el mercado de acciones a través de la adquisición de participaciones en una cartera colectiva o fondo. Este tipo de inversión se explicará a continuación.

Carteras Colectivas:

Las carteras colectivas (comúnmente denominadas como fondos) no son valores, sino productos mediante los cuales se reúnen recursos o dinero de varias personas. Las carteras colectivas son administradas por sociedades comisionistas de bolsa, sociedades fiduciarias o sociedades administradoras de inversión, con el propósito de realizar inversiones y obtener una rentabilidad que se distribuye entre las personas que participan en la cartera o fondo.

Antes de invertir nuestros recursos en un producto como estos, es preciso determinar el tipo de cartera en la cual vamos a invertir, así como contar con absoluta claridad acerca del término mínimo que nuestros recursos deben permanecer en el fondo. Debemos obtener total información por parte de la sociedad administradora y comparar entre los diversos fondos o carteras que ofrece el mercado. Para tal efecto puede ser útil observar las diferentes "Fichas Técnicas" de todos los fondos o carteras que se encuentran en la página de Internet de la Superintendencia Financiera de Colombia, para comparar rentabilidades y costos.

Las carteras colectivas o fondos pueden clasificarse de acuerdo con el término que tenemos para retirar nuestros recursos así:

-Las **carteras colectivas abiertas** son aquellas que se caracterizan



porque es posible retirar los recursos invertidos en cualquier momento. Sin embargo, es posible que el reglamento de la cartera colectiva, establezca una permanencia mínima y el cobro de penalidades por salidas anticipadas.

-Las **carteras colectivas escalonadas** son aquellas en las cuales los inversionistas sólo pueden retirarse transcurrido un determinado plazo, el cual está fijado previamente en el reglamento de la cartera colectiva. El plazo mínimo de permanencia de uno de sus miembros no podrá ser inferior a treinta (30) días.

-Las **carteras colectivas cerradas** son aquellas en las cuales la totalidad de los participantes únicamente podrán retirar sus recursos al final del plazo previsto para la duración de la cartera.

Las carteras colectivas abiertas por lo general están constituidas para durar por un tiempo indeterminado, es decir, que se pueden retirar los recursos en cualquier momento. Por su parte, las carteras colectivas cerradas suelen tener una duración determinada, por lo cual sólo se puede retirar el dinero una vez transcurrido dicho término.

Estos aspectos, así como todos los demás de relevancia para un inversionista se pueden consultar en el reglamento que se elabora para cada cartera colectiva. El reglamento contiene entre otros aspectos las políticas que se aplicaran para su funcionamiento, el tipo de inversiones que se efectuarán con los recursos que aporten los participantes, así como información importante en relación con su operación.

Entre las ventajas que se pueden destacar para invertir en este tipo de productos, está el hecho que brindan la posibilidad para que inversionistas con características similares de inversión puedan encontrarse en estrategias de inversión similares.

Fondo de Pensiones Voluntario:

Los fondos de pensiones voluntarios no son valores, sino productos mediante los cuales se reúnen recursos de varias personas para su inversión. Los fondos de pensiones son administrados por administradoras de fondos de pensiones y cesantías, sociedades fiduciarias y compañías de seguros. Estos fondos se constituyen a través de aportes voluntarios realizados por los afiliados, con el propósito de que el administrador realice inversiones y obtenga una rentabilidad para cumplir uno o varios planes de jubilación e invalidez.

Antes de invertir nuestros recursos en un producto como estos, es preciso estudiar nuestros derechos y obligaciones, los derechos y obligaciones de la sociedad administradora, así como las demás características del fondo. Para ello es fundamental que leamos el

reglamento del fondo, ya que toda la información está en ese documento.

Es importante que tengamos presente que los aportes que entregamos al fondo deben ser abonados a nuestra cuenta individual e invertidos en papeles y otras alternativas del mercado, tales como TES, bonos, CDT y acciones, entre otros. En consecuencia, el dinero que aportamos se encuentra representado en las inversiones que realiza el fondo.

En este sentido, si el valor de mercado de las inversiones que realiza el fondo aumenta, se genera un ingreso contable para los afiliados que se refleja en la cuenta individual. Lo contrario sucede si el valor de mercado de las inversiones del fondo disminuye, en cuyo caso se genera una pérdida contable para los afiliados.

Los inversión de recursos en fondos de pensiones voluntarias pueden generar beneficios tributarios como la reducción del impuesto de renta. No obstante, resulta importante preguntar al asesor correspondiente sobre las características de este tipo de beneficios, dado que ellos pueden eliminarse cuando se realizan retiros con anterioridad a los periodos de permanencia mínimos establecidos en la regulación.

Bonos:

Son valores que representan una deuda que tiene la empresa emisora con las personas que los adquieren. La emisión de bonos es una alternativa de financiamiento para las empresas, distinta al crédito bancario. La empresa emisora adquiere la obligación de devolverle el monto de la inversión al tenedor del bono una vez transcurra un período de tiempo, más una suma de dinero equivalente a los intereses que se comprometió a pagar.

Los bonos son títulos de renta fija, pues el inversionista sabe con anticipación cuál será su ganancia en la fecha de pago. Si bien los bonos solamente se pagan una vez ha transcurrido el tiempo pactado, estos pueden ser vendidos con un descuento sobre su valor antes de la fecha de vencimiento, a través de una sociedad comisionista de bolsa.

Quienes deseen invertir en bonos deben revisar detalladamente el prospecto de emisión, en colaboración con la sociedad comisionista de bolsa que los está asesorando. **El prospecto de emisión** es el documento que contiene toda la información relativa a dichos bonos. En particular es importante tener en cuenta los siguientes aspectos: factores de riesgo; derechos de los tenedores de los bonos; obligaciones a cargo de la sociedad emisora; y calificación de riesgo (la cual consiste en un documento elaborado por una sociedad que evalúa el riesgo que tiene la empresa y la capacidad de ésta para cumplir con el pago de las sumas que se ha obligado a pagar, incluyendo los intereses).



TES

Son los Títulos de Deuda Pública expedidos por el Gobierno Nacional, con el propósito de obtener recursos para el financiamiento de sus actividades. Al igual que los bonos, en la fecha de su vencimiento se paga a su tenedor el dinero invertido más los intereses pactados. Así mismo, los TES pueden ser vendidos con un descuento antes de la fecha de su vencimiento.

Existe una gran variedad de Títulos TES, cada uno con características diferentes en términos de plazo, rentabilidad, y denominación (pesos, Unidades de Valor Real UVRs, TRM, IPC), entre otros.

La inversión en este tipo de títulos se enmarca dentro de las inversiones catalogadas como de renta fija, en la medida que el Gobierno Nacional al momento de emitir dichos papeles establece las condiciones financieras de los mismos.

Para realizar inversiones en estos valores es necesario acudir a un intermediario de valores con lo cual podremos invertir individualmente en TES, o podremos hacerlo indirectamente a través de la vinculación a una cartera colectiva.

Es importante precisar que si bien este tipo de inversión hace parte del grupo de renta fija, esto no significa que de negociar anticipadamente el título, su precio no pueda llegar a variar, por lo que en caso de venta pueda aplicarse un descuento.

Certificado de Depósito a Término (CDT)

Aunque los CDTs son un típico instrumento de captación del sistema financiero tradicional, su calidad de valor los hace susceptibles de negociación en el mercado de valores.

Estos valores corresponden a una modalidad de inversión en virtud de la cual un cliente le entrega dinero a una entidad financiera por un plazo establecido previamente, para que al finalizar el mismo, la entidad restituya dicho dinero junto con intereses.

El plazo pactado puede ir desde 30 días hasta un año. No obstante, cuando el dinero no se reclama al finalizar el plazo, es posible renovarlo por el mismo periodo inicialmente pactado, conservando todas sus características, salvo en lo que respecta a la tasa de interés, la cual podrá variar de acuerdo con la tasa vigente para el momento de la renovación.

Las entidades financieras que pueden emitir este tipo de títulos son los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento comercial y las cooperativas financieras. Estas inversiones se encuentran protegidas por el seguro de depósitos administrado por el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN tratándose de inversiones en CDTs emitidos por bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento comercial. En este sentido, en el evento en que la entidad financiera se vea abocada a un proceso liquidatorio, FOGAFIN reconocerá el 75% del valor del depósito sobre un máximo de veinte millones de pesos \$20.000.000.00

Otra característica propia de este tipo de inversión tiene que ver con el hecho de que la misma es irredimible antes de su vencimiento, es decir, que el inversionista no puede exigir a la entidad financiera el pago del título antes de la fecha que fuera acordada, razón por la cual el inversionista deberá ser cuidadoso a la hora de escoger su alternativa de inversión, ya que deberá analizar sus necesidades de efectivo durante el tiempo en que la inversión se encuentre vigente. Así como ocurre con las otras inversiones en títulos de renta fija a las cuales nos hemos referido (bonos y TES), será posible negociar el CDT antes de su vencimiento sujeto a un descuento.

De otra parte, debe indicarse que el riesgo de invertir en este tipo de valores es menor por tratarse precisamente de una inversión de renta fija conservadora, característica que hace que los rendimientos tiendan a ser menores respecto de otro tipo de inversiones.

Vale la pena reiterar que los productos que ofrece el mercado de valores son múltiples y que en este aparte sólo nos hemos referido a algunos de ellos. Por esta razón, si usted está pensando en invertir su dinero en el mercado de valores, es recomendable que cuente con la asesoría de un profesional certificado por AMV, el cual le podrá indicar qué opciones se ajustan más adecuadamente a su perfil de riesgo, a sus expectativas y a sus posibilidades de inversión.

¿CON QUÉ DERECHOS CONTAMOS LOS INVERSIONISTAS?

Para poder actuar en el mercado de valores es muy importante conocer a qué se tiene derecho. Así, en caso de que se presenten inconvenientes, tendremos las herramientas necesarias para solucionarlos.

Para que lo anterior pueda llevarse a cabo, debemos asegurarnos de contar con la información adecuada para comprender la naturaleza y los riesgos de los diferentes productos que vamos a adquirir.





A continuación se encuentra un listado de los derechos con que contamos:

- **Hacer preguntas:** Debemos indagar siempre sobre todo lo que no conozcamos y obtener información al momento de hacer una inversión. **Si no entendemos algo debemos solicitar una nueva explicación.** Preguntemos sin miedo, ya que las entidades están en la obligación de explicarnos todo los aspectos de la operación.
- **Conocer las oportunidades de inversión:** La entidad deberá presentar a nuestra consideración las diferentes modalidades de inversión que se ajustan al perfil de riesgo previamente definido.
- **Conocer las normas:** La entidad deberá informarnos sobre todas las normas aplicables al tipo de producto que hemos escogido, tales como, los impuestos que se causan, los plazos para el cumplimiento de las obligaciones, y las garantías que deben otorgar, entre otros.
- **Hacer valer nuestras órdenes:** A solicitud nuestra, la entidad deberá informarnos sobre los diferentes tipos de órdenes que podemos impartir (la orden se entiende como la instrucción que damos a la entidad para que realice una determinada operación sobre valores)

Nuestra voluntad debe ser respetada en todo momento, por lo tanto una vez hayamos comunicado una orden a la entidad, ésta debe ejecutarla lo antes posible, en el orden en que haya sido recibida y en los términos y condiciones que hayamos dispuesto. **La entidad NO puede utilizar nuestro dinero para invertir en productos que no hayamos autorizado.**

- **Conocer los riesgos:** Previa a la escogencia del producto en el que vamos a invertir, es importante conocer los posibles riesgos que nos pueden llevar a no obtener la ganancia esperada. Debemos preguntar y asesorarnos sobre los riesgos que debemos tener en cuenta en cualquier momento para tomar las decisiones correspondientes.

- **Leer previamente el contrato:** El contrato debe ir escrito en idioma español y en letra clara. En todo caso, si no entendemos algo debemos preguntar a la entidad quien deberá explicarnos antes de que procedamos a firmar. Debemos leer siempre el contrato antes de firmarlo, tomémonos el tiempo necesario para ello, ya que una vez firmado deberemos cumplir todas las obligaciones escritas en el mismo y su incumplimiento nos puede traer consecuencias negativas.

- **Recibir la documentación que pruebe nuestra inversión:** Una vez se haya realizado la inversión, tenemos derecho a que la entidad nos entregue o envíe un documento en el que se describa claramente la manera como se realizó la inversión, lo cual estará garantizando que nuestra voluntad ha sido respetada.

- **Hacer valer nuestros derechos:** En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que tiene la entidad, tenemos derecho a reclamar o quejarnos ante la misma, y a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia o de AMV dicho incumplimiento.

- **Conocer los costos y tarifas:** La entidad deberá informarnos sobre la totalidad de los costos que tendremos que pagar por concepto de operaciones sobre valores. Esto incluye el valor que podrá cobrar la entidad por concepto de tarifa o de margen así como de todos los demás costos.

Debemos tener absoluta claridad de cómo se obtendrá la tarifa o de margen que nos cobrarán. Preguntemos hasta que lo entendamos.

¿QUÉ DEBERES TIENEN LOS INTERMEDIARIOS O ENTIDADES QUE PARTICIPAN EN EL MERCADO DE VALORES?

La normatividad colombiana consagra una serie de deberes generales que los intermediarios están en la obligación de cumplir. Es importante saber que tenemos derecho a exigir el cumplimiento de dichos deberes.

A continuación se hace un listado de los principales deberes:

- Deber de Prudencia y Diligencia

Los intermediarios de valores están en la obligación de actuar prudente y diligentemente, haciendo prevalecer en todo momento los intereses del inversionista antes que los propios. Para llevar a cabo esto, deberán actuar de manera transparente, honesta, leal, imparcial, idónea y profesional, ajustándose a la Ley y a las instrucciones que el inversionista ha impartido.

- Conflictos de Interés

Los intermediarios deben prevenir situaciones donde se presenten conflictos de interés, entendiendo por tales los eventos en los cuales las entidades privilegien intereses propios o de otros clientes, en detrimento de nuestros intereses.

Sin embargo, en caso de que se presente un conflicto de interés, la entidad deberá administrarlo debidamente de manera que no se afecte su objetividad y por lo tanto nuestros intereses.

- Deber de Reserva

Nuestros datos personales, información financiera y/o la información relacionada con las transacciones efectuadas a nuestro nombre, deberá ser guardada por el intermediario y no deberá ser publicada o difundida a terceras personas no interesadas, sin nuestra autorización.

- Deber de Información

Como inversionista tenemos derecho a recibir información oportuna, completa, objetiva, imparcial y clara sobre la transacción que estamos contratando y especialmente lo relacionado con:

1. El tipo de operación que vamos a realizar.
2. Las características generales del producto y los riesgos a los que está expuesto el mismo.
3. El costo de la operación, si hay lugar a ello.

Esta información debe ser suministrada directamente por la entidad. En caso de que la entidad no lo haga, tenemos la facultad de solicitarla y el intermediario la obligación de entregarla.

De la misma manera, debemos exigir que se nos entreguen los contratos, acuerdos, solicitudes u otros documentos que sean el soporte de la transacción, para que los leamos previamente a la ejecución de la operación.



- Deber de Asesoría

En el evento en que estemos actuando a través de una sociedad comisionista, tenemos el derecho a recibir una serie de recomendaciones y explicaciones individualizadas, en las cuales se expliquen los elementos más importantes de la operación. Igualmente, tendremos derecho a recibir esta asesoría cuando actuemos a través de intermediarios distintos a comisionistas, y estos nos ofrezcan recomendaciones.

En los anteriores casos, los intermediarios deberán hacernos conocer su opinión sobre los productos que solicitamos en caso de que consideren que ellos no son los adecuados para nuestra situación particular.

No obstante lo anterior, no estamos obligados a actuar de conformidad con la asesoría que nos ha brindado la entidad. Siempre podemos solicitar productos distintos a los ofrecidos ¡¡¡BAJO NUESTRO PROPIO RIESGO!!!

Para poder cumplir con este deber, el intermediario nos deben asignar un perfil de riesgo. Esto consiste en realizar un análisis de diferentes factores como la edad, el plazo estimado de la inversión y el objetivo de la misma, entre otros, con el objeto de asesorarnos de manera adecuada.

- Deber de Documentación

Tenemos derecho a solicitar en cualquier momento los documentos que soporten las operaciones efectuadas en nuestro nombre. En tales documentos deberán constar suficientemente los datos y resultados de la transacción.



- Deber de Separación de Activos

Los recursos que sean entregados por nosotros deberán ser guardados de manera independiente a los recursos que son del intermediario. Esto garantiza que el intermediario no utilice el dinero que nos pertenece para cumplir compromisos de otros inversionistas o de la misma entidad.

- Deber de Valoración

Todos los inversionistas tenemos derecho a acceder a la información relativa a nuestras inversiones de acuerdo con la valoración que debe ser efectuada por el intermediario bajo un contrato de comisión, es decir, el derecho a conocer cuál es el valor de nuestra inversión si quisiéramos liquidarla inmediatamente en el mercado, independientemente del valor al cual la hayamos adquirido.

- Deber de Mejor Ejecución de las Operaciones

La entidad, siguiendo nuestras instrucciones, tiene la obligación de buscar el mejor resultado posible para nosotros. El mejor resultado se evalúa principalmente con base en el precio o tasa de la operación, entre otros. En todo caso debemos tener en cuenta otra información que haya sido determinada por la entidad dentro de sus políticas y procedimientos.

Tenemos derecho a conocer previamente al inicio de las operaciones, las políticas y los procedimientos que el intermediario utilizará para la ejecución de las mismas. En ese momento debemos verificar que dichas políticas se adecuen a la manera en la que queremos invertir.

A continuación se encuentra una gráfica que incluye los principales deberes antes mencionados, en la que se hace referencia a los tiempos en que podemos exigirlos:



¿QUÉ NORMAS REGULAN EL MERCADO DE VALORES COLOMBIANO?

En la página electrónica de AMV Colombia, www.amvcolombia.org.co, es posible consultar la Hoja de Vida Normativa (sección Regulación, subsección Normatividad del Mercado de Valores), donde podremos encontrar toda la normatividad del mercado de valores, dentro de la cual cabe destacar la siguiente:

- Ley 964 de 2005
- Decreto 2175 de 2007
- Resolución 400 de 1.995 de la Sala General de la Superintendencia de Valores
- Resolución 1200 del Superintendente de Valores
- Reglamento de AMV

¿QUÉ DEBEMOS HACER EN CASO DE TENER ALGÚN RECLAMO?

En primer término, ante la más mínima duda o inquietud debemos dirigirnos a la entidad de la cual somos cliente e incluso ante el defensor del cliente. Preguntemos siempre todo lo que deseemos y tomemos atenta nota de lo que nos informen.

Si las dudas o inquietudes persisten, debemos dirigirnos inmediatamente ante el **Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV)** o ante la Superintendencia Financiera de Colombia para que nos indiquen el procedimiento para interponer la queja respectiva.

Para estos efectos podemos plantear la queja o inquietud en la Oficina Virtual de Atención al Cliente de AMV, a la cual se puede tener acceso a través de la página web www.amvcolombia.org.co. Así mismo podemos comunicarnos telefónicamente con AMV al 6071010 de Bogotá, para que nos den información acerca de los medios disponibles para interponer las quejas.



www.amvcolombia.org.co

Calle 72 N° 10 - 07 Oficina 1202 Bogotá D.C., Colombia
PBX:(571) 607 10 10 Fax: (571) 347 01 81