

## CARTA CIRCULAR No. 11 de 2007

Para: Presidentes, Directores Generales y Representantes Legales de las entidades intermediarias de valores miembros de AMV

Fecha: 6 de agosto de 2007

Asunto: Procedimiento para la recepción y evaluación de quejas, reclamos y peticiones presentados ante AMV

Apreciados señores:

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 33 del Reglamento de AMV, se han elaborado los procedimientos de recepción y evaluación de quejas, peticiones y reclamos presentados ante AMV, los cuales se incorporan en la presente carta circular.

Mediante el establecimiento de estos procedimientos se pretende formalizar los canales mediante los cuales las entidades intermediarias, sus clientes, y terceros, puedan dar a conocer ante AMV las quejas relacionadas con posibles infracciones que se observen en el mercado, los reclamos que puedan llegar a tener sobre la gestión de AMV o de sus funcionarios, así como la formulación de solicitudes ante este organismo de autorregulación.

### **I. FORMULACIÓN, RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES**

A través de este procedimiento se podrán dar a conocer situaciones relacionadas con posibles incumplimientos a las normas aplicables a la actividad de intermediación de valores por parte de los sujetos de autorregulación<sup>1</sup>.

#### **1. Principales aspectos a tener en cuenta por los clientes de los sujetos de autorregulación interesados en presentar una queja**

##### **1.1. Solución directa**

Se recomienda que antes de formular una queja formalmente, se contacte directamente al intermediario, pues en múltiples ocasiones las inquietudes o problemas pueden ser solucionados con prontitud si se discute la situación directamente con la persona que ha prestado el servicio.

##### **1.2. Entidades ante las cuales es posible presentar una queja**

El cliente puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) el defensor del cliente de la entidad contra la cual se formula la queja, si el intermediario

---

<sup>1</sup> Incluye a los miembros y los asociados autorregulados voluntariamente de AMV, y sus personas naturales vinculadas.

cuenta con esta figura, ii) El Autorregulador del Mercado de Valores -AMV, o iii) La Superintendencia Financiera de Colombia.

En caso de que se presente la queja de manera simultánea ante el defensor del cliente de la entidad y ante AMV, ésta última podrá dar trámite a la misma, o esperar a que el defensor del cliente se pronuncie sobre el particular.

Si presenta una queja simultáneamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia y ante AMV, ésta última no tramitará dicha queja a fin de evitar duplicidad de funciones entre estas dos entidades.

### **1.3. Hechos que puede tramitar AMV**

AMV puede dar trámite a quejas cuando éstas se relacionen con la actividad de intermediación en el mercado de valores<sup>2</sup>, como las siguientes:

- Indebida ejecución de órdenes para la compra y venta de acciones, bonos de deuda pública o de deuda privada, entre otros valores<sup>3</sup>.
- Incumplimiento del deber de asesoría que algunos intermediarios frente a sus clientes.
- Realización de operaciones sin contar con orden previa del cliente, o sin ajustarse a las condiciones establecidas por el mismo.
- Manipulación de mercado
- Utilización de información privilegiada por parte de los intermediarios
- Violación al régimen de conflictos de interés aplicable a los profesionales de mercado

### **1.4. Decisiones o acciones que puede adelantar AMV**

AMV puede evaluar las quejas con el fin de establecer si pudo haber existido una infracción a la normatividad de la actividad de intermediación, en cuyo caso puede iniciar un proceso disciplinario de conformidad con los reglamentos de la entidad.

### **1.5. Situaciones en que AMV no podrá dar trámite**

AMV no dará trámite a la queja cuando:

- i) Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento no guarden relación con la actividad de intermediación en el mercado de valores.

---

<sup>2</sup> Las actividades que constituyen intermediación de valores se encuentran relacionadas en el artículo 1.5.1.1. y 1.5.1.2. de la Resolución 400 de 1995.

<sup>3</sup> De conformidad con la Ley 964 de 2005 artículo 2°, otros valores son: papeles comerciales, certificados de depósitos de mercancías, título o derecho resultante de un proceso de titularización, títulos representativo de capital de riesgo, certificados de depósito a término, aceptaciones bancarias, cédulas hipotecarias, títulos de deuda pública, etc.

- ii) Los hechos u operaciones no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que dicha entidad sólo tiene competencia en relación con tales sujetos. En la sección *Quiénes Somos* de la página Web de AMV ([www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)) podrá encontrar un listado de las entidades que son sujetos de autorregulación.

### 1.6. Decisiones o acciones que NO puede adelantar AMV

Como organismo de autorregulación del mercado de valores, AMV tiene una competencia limitada. A continuación listamos algunas de las decisiones o acciones que AMV no puede adelantar:

- Ordenar la devolución de las sumas o el reconocimiento de daños o perjuicios que en criterio de un cliente, haya sido causado por parte de un sujeto de autorregulación.
- Ordenar que un sujeto de autorregulación adelante una acción específica para atender la solicitud de un cliente o tercero, como puede ser a título de ejemplo, que alguien sea vinculado como cliente cuando la entidad respectiva ha decidido no hacerlo.
- Considerar hechos relacionados con productos que no hagan parte de la actividad de intermediación de valores (ej. cuentas bancarias, seguros, leasing, entre otros)
- Evaluar situaciones que sean ajenas a la actividad de intermediación de valores, como por ejemplo, hechos relacionados con el cumplimiento de la normatividad de lavado de activos.
- Conocer de quejas relacionadas con la negociación de activos financieros diferentes a valores. (ej. operaciones de compra y venta de divisas).

## 2. Trámite de quejas:

Para el trámite de las quejas interpuestas ante AMV se seguirá el siguiente procedimiento:

<b><u>PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE QUEJAS</u></b>	
<b>FORMULACIÓN DE QUEJAS</b>	<p>Las quejas se pueden formular:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante escrito dirigido a la Dirección de Supervisión de AMV, ubicada en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202. El mismo debe contener al menos la siguiente información               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datos personales                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos completos del solicitante</li> <li>- Documento de identidad</li> <li>- Dirección de notificaciones</li> <li>- Teléfono de contacto</li> <li>- Correo electrónico (opcional)</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

	<p>b. Descripción de los hechos.</p> <p>c. Se deben acompañar las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.</p> <p>2. Ingresando a la página Web de AMV <a href="http://www.amvcolombia.org.co">www.amvcolombia.org.co</a>, y diligenciando el formulario electrónico de QUEJAS, de acuerdo con las instrucciones que encuentran en la página. En este caso, el quejoso también debe acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.</p>
<b>EVALUACIÓN DE LA QUEJA</b>	Una vez presentada la queja, AMV evaluará la misma y decidirá si existe competencia y si hay mérito para iniciar una investigación.
<b>ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE NO INICIAR UNA INVESTIGACIÓN</b>	Si se estimase que no existe competencia o mérito para iniciar una investigación, lo comunicará al quejoso y, si es el caso, lo trasladará a la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta decisión será informada por escrito al quejoso dentro del término de diez (10) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a aquel en que sea recibida la queja en AMV.
<b>ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE INICIAR UNA INVESTIGACIÓN</b>	En el evento en que AMV Colombia considere que es competente y que existe mérito para iniciar una investigación, se asignará a un profesional para que inicie la investigación preliminar correspondiente. Igualmente se acusará recibo de la queja y se informará al interesado sobre la decisión de iniciar la investigación.
<b>TRASLADO AL SUJETO DE AUTORREGULACIÓN E INICIO DE INVESTIGACIÓN</b>	<p>En caso de que se decida dar inicio a una investigación preliminar se adelantarán los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AMV Colombia dará traslado de la queja al sujeto de autorregulación acusado, mediante comunicación escrita con el fin de que presente sus comentarios sobre los hechos expuestos por el quejoso y acompañe los documentos que sustenten su respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de traslado. Este término se ampliará por una sola vez, hasta por un término adicional de quince (15) días hábiles, previa solicitud escrita presentada dentro del término inicial concedido.</li> <li>- Una vez obtenida la respuesta del sujeto de autorregulación, AMV Colombia procederá a evaluar los hechos y pruebas aportados por las partes involucradas en la queja, sin perjuicio de que pueda recaudar nuevos hechos y pruebas en la investigación preliminar.</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN PARA INICIACIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO</b>	Se evaluará si existe mérito para iniciar un proceso disciplinario o si se archiva.
<b>INFORMACIÓN SOBRE DECISIÓN DE INICIAR PROCESO DISCIPLINARIO</b>	AMV enviará una comunicación dirigida al quejoso en donde se le indique el resultado de la investigación preliminar, esto es, si se tomó la decisión de iniciar un proceso disciplinario, o la decisión de no seguir adelante con la investigación.
<b>PROCESO DISCIPLINARIO</b>	En caso de que se inicie un proceso disciplinario, éste se adelantará de conformidad con lo establecido en el Reglamento

	de AMV.
--	---------

El vencimiento de los términos establecidos en el cuadro anterior no afecta en ningún caso la competencia de AMV para adelantar un proceso disciplinario en relación con los hechos objeto de la queja.

## II. FORMULACIÓN DE PETICIONES ANTE AMV

El sistema de peticiones de AMV es el canal mediante el cual todos los sujetos de autorregulación, participantes del mercado de valores y el público en general, pueden elevar consultas o solicitar información sobre temas que le competen a la entidad.

Para formular peticiones ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

<b>REMISIÓN DE LA PETICIÓN</b>	<p>La petición se deberá remitir por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento escrito dirigido a la Subdirección Legal de AMV a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá.</li> <li>- Documento remitido vía fax al 3470181</li> <li>- Diligenciamiento del formulario de peticiones, el cual se pueden encontrar en la página Web de AMV <a href="http://www.amvcolombia.org.co">www.amvcolombia.org.co</a>.</li> </ul>
<b>CONTENIDO DE LA PETICIÓN:</b>	<p>Las peticiones deberán contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombres y apellidos completos del solicitante</li> <li>2. Documento de identidad,</li> <li>3. Dirección de notificaciones</li> <li>4. Teléfono de contacto</li> <li>5. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.</li> <li>6. Objeto de la petición</li> <li>7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de Internet)</li> <li>8. Correo electrónico (opcional)</li> </ol>
<b>RESOLUCIÓN DE LA PETICIÓN</b>	<p>La Subdirección Legal de AMV coordinará la respuesta al peticionario, para lo cual contará con quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción la petición.</p> <p>En caso de que no sea posible dar respuesta de fondo a la petición dentro del término descrito, se informará sobre tal hecho al peticionario y se informará sobre la fecha máxima en que se dará respuesta.</p> <p>El compromiso asumido por AMV de responder las peticiones, no implica que las respuestas deban ser favorables. Por tal razón, en los casos en que la respuesta sea negativa a los intereses del peticionario, se entenderá resuelta la petición.</p> <p>Las respuestas a las peticiones de interés general podrán ser divulgadas a todos los interesados a través de la página Web de AMV, <a href="http://www.amvcolombia.org.co">www.amvcolombia.org.co</a></p>

### III. RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE RECLAMOS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE AMV

AMV ha establecido el siguiente procedimiento, mediante el cual los sujetos de autorregulación, pueden presentar reclamos sobre el funcionamiento de la entidad<sup>4</sup>, y sobre la forma en que los funcionarios de AMV cumplen sus funciones.

Para formular reclamos ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

<b>REMISIÓN DEL RECLAMO</b>	<p>El reclamo se deberá remitir por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento escrito dirigido a la Subdirección Administrativa y Financiera de AMV, a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá.</li> <li>- Documento remitido vía fax al 3470181</li> <li>- Diligenciamiento del formulario de reclamos, el cual se pueden encontrar en la página Web de AMV <a href="http://www.amvcolombia.org.co">www.amvcolombia.org.co</a>.</li> </ul>
<b>CONTENIDO DEL RECLAMO:</b>	<p>Los reclamos deberán contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombres y apellidos completos del solicitante</li> <li>2. Documento de identidad</li> <li>3. Dirección de notificaciones</li> <li>4. Teléfono de contacto</li> <li>5. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.</li> <li>6. Descripción detallada de los hechos o situaciones que los lleva a formular un reclamo. Igualmente, podrán incluirse sugerencias o propuestas para mejorar el funcionamiento de AMV y evitar incurrir en las situaciones que originaron el reclamo.</li> <li>7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de Internet)</li> <li>8. Correo electrónico (opcional)</li> </ol>
<b>RESOLUCIÓN DEL RECLAMO</b>	<p>La Dirección Administrativa y Financiera de AMV dará traslado al Área o funcionario que participó o conoció de los hechos que dieron origen al reclamo, con el fin de que éstos se pronuncien mediante documento interno dirigido a la Dirección ---, en un término máximo de quince (15) días hábiles.</p> <p>Posteriormente, la Dirección Administrativa y Financiera de AMV dará respuesta a quien haya formulado el reclamo, y en caso de considerarlo procedente, pondrá en conocimiento de la Presidencia la situación objeto del mismo, con el fin de que se adopten los correctivos o medidas pertinentes.</p>

### IV. OBLIGACIÓN POR PARTE DE LOS MIEMBROS DE AMV DE DIVULGAR A SUS CLIENTES Y EMPLEADOS LOS MECANISMOS ADOPTADOS POR AMV PARA LAS QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

<sup>4</sup> Las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo deben formularse de conformidad con lo establecido en éste.



Los miembros de AMV deberán divulgar entre sus empleados, la existencia de los procedimientos de quejas, peticiones y reclamos implementados por AMV. Así mismo, podrán informar a sus clientes sobre los mismos, a través del medio que se considere más oportuno, como puede ser la publicación en su página Web o mediante la inclusión de dicha información en la documentación adjunta a los extractos periódicos.

En todo caso, cuando un cliente esté interesado en presentar una queja o ésta no haya sido atendida satisfactoriamente por la entidad miembro, se le informará conforme a lo establecido en el artículo 33 del Reglamento de AMV<sup>5</sup>, que puede ingresar a la página Web de AMV -[www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) y diligenciar el formulario de queja.

En caso de que exista cualquier duda sobre el alcance de esta Carta Circular en relación con los procedimientos de peticiones y reclamos, pueden comunicarse con Ricardo Molano, Subdirector de Asuntos Legales de AMV, en el teléfono 6071010 extensión 1301, o contactarse a través del correo electrónico [rmolano@amvcolombia.org.co](mailto:rmolano@amvcolombia.org.co). En caso de que existan dudas sobre el procedimiento de quejas, pueden comunicarse con Arnulfo Vanegas, Director de Supervisión de AMV, en el teléfono 6071010 extensión 1303, o a través del correo electrónico [avanegas@amvcolombia.org.co](mailto:avanegas@amvcolombia.org.co).

Esta carta circular se expide en cumplimiento del artículo 33 del reglamento de AMV y en ejercicio de la facultad contenida en el literal s) del artículo 12 del referido reglamento.

Cordialmente,

**MAURICIO ROSILLO ROJAS**  
Presidente

---

5 "(...) Si es el caso, los clientes interesados en quejarse o reclamar serán advertidos por el miembro sobre cómo hacerlos y qué pasos posteriores deben seguir, si proceden, cuando su reclamo no haya sido satisfactoriamente atendido por el miembro."