

CARTA CIRCULAR No. 35 de 2010

Para: Presidentes, Vicepresidentes, Gerentes, Representantes Legales, Miembros de Junta Directiva y en general, administradores de Intermediarios de Valores miembros de AMV

Fecha: 30 de noviembre de 2010

Asunto: Divulgación de canales de comunicación con AMV por parte de los intermediarios de valores a sus clientes y empleados.

Apreciados doctores:

El Autorregulador del Mercado de Valores – AMV, en ejercicio de sus facultades, mediante la presente Carta Circular les recuerda a los intermediarios de valores miembros, la obligación de divulgar los procedimientos, medios y canales que pueden utilizar los clientes interesados en presentar quejas, denuncias, peticiones y reclamos ante AMV, establecidos en cumplimiento del artículo 33 del Reglamento de AMV, en concordancia con el numeral V de la Carta Circular 31 del 30 de marzo de 2010.

En el numeral V de la Carta Circular 31 se establece la obligación de los miembros de divulgar a sus clientes y empleados los mecanismos adoptados por AMV para la presentación de quejas, denuncias, reclamos y peticiones.

De manera particular, los miembros de AMV deben informar a sus clientes sobre la existencia de estos procedimientos 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.

En todo caso, cuando un cliente esté interesado en presentar una queja o ésta no haya sido atendida satisfactoriamente por el intermediario de valores, los miembros deben informarle que puede ingresar a la página Web de AMV - www.amvcolombia.org.co y diligenciar el formulario de quejas con destino a AMV.



La importancia de que esta información sea pública radica en que permitirá a los clientes y a los funcionarios de los miembros, tener presente los canales de comunicación con AMV, en caso que estén interesados en presentar una queja, denuncia, petición o reclamo o cuando las quejas de clientes ante el miembro no hayan sido atendidas satisfactoriamente.

AMV es enfático en recordarle a sus miembros que el Reglamento de esta Corporación y las Cartas Circulares expedidas en desarrollo del mismo son de imperativo cumplimiento, por lo cual iniciará una labor de supervisión en las próximas semanas con el fin de identificar y verificar los medios a través de los cuales los miembros están poniendo en conocimiento de sus clientes y funcionarios los canales y procedimientos de atención de quejas, denuncias, reclamos y peticiones por parte de AMV.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO SANDOVAL
Presidente
AMV