

CARTA CIRCULAR No. 54 de 2014

Para: Presidentes, Directores Generales, Representantes Legales de las entidades intermediarias de Valores y Divisas miembros de AMV y público en general.

Fecha: 24 de septiembre de 2014

Asunto: Procedimiento para la recepción y evaluación de quejas, denuncias, reclamos y peticiones presentadas ante AMV.

Apreciados doctores:

El Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia -AMV- en ejercicio de sus facultades legales, mediante la presente Carta Circular modifica el procedimiento para la atención de quejas, denuncias, peticiones y reclamos formuladas por los miembros¹ o por sus clientes, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de AMV y el artículo 31 del Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas.

- **Quejas:** a través de este mecanismo los clientes podrán dar a conocer situaciones relacionadas con posibles incumplimientos de las normas aplicables a la actividad de intermediación de valores y de divisas por parte de los miembros y sus personas naturales vinculadas (PNV).
- **Denuncias:** mediante este canal los sujetos de autorregulación y en general cualquier tercero podrá alertar, de forma anónima o no, sobre situaciones presuntamente irregulares, como operaciones celebradas por fuera de condiciones normales del mercado, abusos frente al mercado y en general cualquier irregularidad que pueda afectar el correcto desarrollo del mercado.
- **Peticiones:** mediante este procedimiento los sujetos de autorregulación, los participantes del mercado de valores y divisas, y el público en general, pueden formular consultas o solicitar información sobre temas que competen a AMV.
- **Reclamos:** a través de este canal los sujetos de autorregulación pueden manifestar su inconformidad con la gestión de AMV o con la conducta de sus funcionarios²

I. Formulación, recepción y evaluación de Quejas de Clientes

¹ Lo establecido en esta carta circular en relación con los miembros, también será aplicable a los afiliados.

² Las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo deberán formularse de conformidad con el procedimiento establecido en dicho documento.

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

1.1 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 Consumidor Financiero de la entidad contra la cual se formula la queja, si el intermediario cuenta con esta figura; ii) el Autorregulador del Mercado de Valores –AMV–; o iii) la Superintendencia Financiera de Colombia.

1.2 Hechos que puede tramitar AMV

AMV puede dar trámite a quejas cuando éstas se relacionen con la actividad de intermediación en el mercado de valores³ o con las actividades autorreguladas en divisas.

1.3 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 podrá iniciar un proceso disciplinario de conformidad con los reglamentos de la entidad.

1.4 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 o con las actividades autorreguladas en divisas.
- ii) Los hechos u operaciones que no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que dicha entidad sólo tiene competencia en relación con tales sujetos. En la sección *Miembros y PNVs*, (*vinculo de miembros*) de la página web de AMV (www.amvcolombia.org.co) podrá encontrar un listado de las entidades que son sujetos de autorregulación, como también las entidades que son sujetos de autorregulación voluntaria en divisas.

1.5 Decisiones o acciones que no puede adelantar AMV

AMV, en desarrollo de sus funciones, tiene una competencia limitada. A continuación listamos algunas de las decisiones o acciones que AMV no puede adelantar:

³ Las actividades que constituyen intermediación de valores se encuentran relacionadas en los artículos 7.1.1.1.1 y 7.1.1.1.2 del decreto 2555 de 2010.

- Ordenar la devolución de las sumas o el reconocimiento de daños o perjuicios que en criterio de un cliente haya sido causados 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 situaciones o productos que no hagan parte de la actividad de intermediación de valores (ej. cuentas bancarias, leasing, incumplimiento de la normatividad de lavado de activos, inversiones en valores no inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE, contratos de corresponsalía, entre otros) o que no hagan parte de las actividades autorreguladas en divisas (ej. Operaciones de remesas, operaciones con entrega física de las divisas).

2. Trámite de quejas

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

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE QUEJAS	
Formulación de quejas	<p>Las quejas se pueden formular:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante escrito dirigido a la Vicepresidencia de Cumplimiento y Disciplina 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"> a. Datos personales: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres y apellidos completos del solicitante - Documento de identidad - Dirección de notificaciones - Teléfono de contacto - Correo electrónico (opcional) b. Descripción de los hechos. c. Se deben acompañar las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja. 2. Ingresando a la página Web de AMV www.amvcolombia.org.co, sección <i>Quejas, Reclamos y Peticiones</i>, 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

	<p>expuestos en la queja a la dirección de las oficinas de AMV (Coordinación de Quejas) indicada en el numeral 1, o al correo electrónico quejas@amvcolombia.org.co.</p> <p>3. Mediante correo electrónico dirigido a la dirección quejas@amvcolombia.org.co. En este caso, el quejoso deberá registrar la misma información que se requiere en el numeral 1.</p> <p>Recuerde que si usted actúa en nombre de un tercero, deberá adjuntar el poder debidamente otorgado.</p>
<p>Acuse de recibo y decisión de no iniciar una indagación preliminar</p>	<p>Una vez presentada la queja, AMV evaluará la misma y analizará de manera preliminar si existe competencia o mérito para iniciar una indagación preliminar, para lo cual tendrá en cuenta el principio de oportunidad y demás principios de conformidad con la normatividad aplicable.</p> <p>Si se estimase que no existe competencia o mérito para dar inicio a una indagación preliminar, AMV lo comunicará al quejoso y, en caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia, al Defensor del Consumidor Financiero o a cualquier otra instancia que se considere competente. Esta decisión será informada por escrito al quejoso dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil a aquel en que sea recibida la queja en AMV.</p> <p>En aquellos casos que no sea posible definir la competencia durante el lapso de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, el estudio de competencia de AMV deberá realizarse dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles, circunstancia que será informada por escrito al quejoso.</p>
<p>Traslados al defensor del consumidor financiero</p>	<p>En pro de la mutua colaboración que debe existir entre los diferentes órganos encargados de la protección al inversionista y al consumidor financiero, de considerarse procedente, AMV podrá trasladar al Defensor del Consumidor Financiero aquellas quejas cuya cuantía sea igual o inferior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de su recepción, con la finalidad de poner en su conocimiento las inquietudes que tiene los clientes de los intermediarios de valores sobre los cuales los Defensores ejercen sus funciones.</p> <p>En aquellos casos en que AMV ponga en conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero la queja recibida, se le solicitará que una vez se pronuncie de fondo sobre la misma, remita copia de su decisión a AMV.</p> <p>Una vez AMV reciba el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero, analizará los argumentos expuestos con el fin de robustecer la</p>

	<p>gestión de la Corporación y decidir la continuación de una indagación preliminar en los términos previstos en este procedimiento o abstenerse de realizar actuaciones adicionales, lo cual será informado al quejoso.</p>
<p>Acuse de recibo y decisión de iniciar una indagación Preliminar</p>	<p>En el evento en que AMV inicie indagación preliminar, se asignará a un profesional para el efecto. Igualmente, se acusará recibo y se informará al interesado sobre la decisión</p> <p>Si durante el transcurso de la indagación preliminar AMV establece que no es competente para continuar la misma, deberá informarlo al quejoso a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que advierta tal circunstancia.</p>
<p>Traslado al sujeto de autorregulación e inicio de la indagación preliminar</p>	<p>En caso de que se decida dar inicio a una indagación preliminar, se adelantarán los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AMV 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 un término máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de traslado. Este término podrá ampliarse por una sola vez, hasta por un término adicional de quince (15) días hábiles, previa solicitud escrita presentada dentro del término inicial concedido. • Una vez obtenida la respuesta del sujeto de autorregulación, AMV procederá a evaluar los hechos y pruebas aportados por las partes involucradas en la queja, sin perjuicio de que pueda incorporar nuevos hechos y pruebas en la indagación preliminar.
<p>Evaluación para iniciación de proceso disciplinario e información sobre la decisión</p>	<p>Al término del recaudo y análisis de la información y pruebas, AMV podrá tomar una o varias de las siguientes decisiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) recomendar o abstenerse de iniciar un proceso disciplinario; b) trasladar el caso de manera total o parcial a la Superintendencia Financiera de Colombia; c) adoptar medidas preventivas o correctivas frente a los sujetos de autorregulación; d) archivar la indagación preliminar.

	AMV enviará una comunicación dirigida al quejoso en donde se le indicará el resultado de la indagación preliminar y las decisiones adoptadas.
Proceso disciplinario	En caso que se decida iniciar 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 denuncias ante AMV

AMV guardará reserva y confidencialidad de la información suministrada mediante este canal. Si el denunciante decide revelar su identidad, AMV podrá comunicarse con él para ampliar los hechos expuestos.

Para formular denuncias se deberá seguir el siguiente procedimiento:

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE DENUNCIAS															
Remisión de la denuncia	<p>Las denuncias relacionadas con el mercado de valores o de divisas se podrán remitir a través de cualquiera de los siguientes medios:</p> <p>i) Comunicación directa con los profesionales del área de monitoreo y vigilancia a través de los siguientes datos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mercado</th> <th>Código MEC/ X-Stream/ Set-FX</th> <th>Teléfono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Renta Fija</td> <td>P50-08 - P50-09 - P50-15 - P50-16 - P50-17</td> <td rowspan="2">6071010 ext. 1332, 1334, 1335</td> </tr> <tr> <td>Renta Variable</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Derivados</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Divisas</td> <td>Los perfiles se pueden consultar en la página web de AMV</td> <td>6071010 ext. 1341, 1344 o 1345</td> </tr> </tbody> </table>	Mercado	Código MEC/ X-Stream/ Set-FX	Teléfono	Renta Fija	P50-08 - P50-09 - P50-15 - P50-16 - P50-17	6071010 ext. 1332, 1334, 1335	Renta Variable	N/A	Derivados			Divisas	Los perfiles se pueden consultar en la página web de AMV	6071010 ext. 1341, 1344 o 1345
	Mercado	Código MEC/ X-Stream/ Set-FX	Teléfono												
Renta Fija	P50-08 - P50-09 - P50-15 - P50-16 - P50-17	6071010 ext. 1332, 1334, 1335													
Renta Variable	N/A														
Derivados															
Divisas	Los perfiles se pueden consultar en la página web de AMV	6071010 ext. 1341, 1344 o 1345													
	<p>ii) Buzón Telefónico de Denuncias: comuníquese con el PBX número 6071010 y pulse la opción 2. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad.</p> <p>iii) Formulario Electrónico de Denuncias: diligencie el formulario, el cual se encuentra en la página Web de AMV www.amvcolombia.org.co,</p>														

	<p>sección Denuncias. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad y el envío se realiza de manera automática desde la página.</p> <p>iv) Correo electrónico de Denuncias: Envíe comunicación al correo electrónico denuncias@amvcolombia.org.co. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad</p>
Contenido de la denuncia	<p>Los denunciados podrán abstenerse de revelar su identidad. En todo caso, las denuncias deberá contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del intermediario de valores contra el cual se presenta la denuncia, o a la cual se encuentra vinculada la persona natural denunciada, y/o el nombre de la persona natural sobre la cual se interpone la denuncia. 2. Detalles sobre las operaciones y hechos objeto de la denuncia. 3. Detalle sobre la documentación soporte de la denuncia (opcional).
Decisión de no iniciar una indagación preliminar	<p>Una vez presentada la denuncia, AMV evaluará la misma y decidirá si existe competencia o mérito para iniciar una indagación preliminar, para lo cual tendrá en cuenta el principio de oportunidad y demás principios de conformidad con la normatividad aplicable.</p> <p>En caso de que AMV considere que no existe competencia o mérito para dar inicio a una indagación preliminar, podrá informar de la denuncia a la Superintendencia Financiera de Colombia.</p>
Decisión de iniciar una indagación preliminar	<p>En el evento en que AMV inicie una indagación preliminar, se designará un profesional para el efecto.</p> <p>Es posible que la indagación preliminar sobre la competencia o mérito de AMV sea objeto de revisión en etapas posteriores que se adelanten por parte del Autorregulador.</p>
Evaluación para recomendar el inicio de un proceso disciplinario	<p>AMV evaluará la posibilidad de recomendar el inicio de proceso disciplinario. En caso de concluir que no existe mérito, procederá a archivar la indagación preliminar.</p>
Proceso disciplinario	<p>En caso que AMV, decida iniciar un proceso disciplinario, éste se adelantará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de AMV.</p>

III. Formulación de Peticiones ante AMV

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

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE PETICIONES	
Remisión de la petición	<p>La petición se deberá remitir por escrito a través de cualquiera de los siguientes medios:</p> <p>i) Documento escrito dirigido a la Gerencia de Regulación, a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá.</p> <p>ii) Correo electrónico de Peticiones: Envíe comunicación al correo electrónico peticiones@amvcolombia.org.co.</p> <p>iii) Documento remitido vía fax al número (571) 3470181</p> <p>iv) Diligenciamiento del formulario de peticiones, el cual se pueden encontrar en la sección de quejas, reclamos y peticiones de la página Web de AMV www.amvcolombia.org.co</p>
Contenido de la petición	<p>Las peticiones deberán contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y apellidos completos del solicitante 2. Documento de identidad 3. Dirección de notificaciones 4. Teléfono de contacto 5. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable 6. Objeto de la petición 7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de Internet) 8. Correo electrónico (opcional)
Resolución de la petición	<p>Las solicitudes de conceptos de interés general o particular, serán coordinadas por la Gerencia de Regulación y sometidas a consideración del Presidente de AMV, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la petición.</p> <p>Para la emisión de conceptos, AMV sólo será competente frente a las normas de Autorregulación.</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>

	Las respuestas a las peticiones que se refieran a la emisión de conceptos podrán serán divulgadas a través de la página Web de AMV, www.amvcolombia.org.co , en la sección Publicaciones – Conceptos Jurídicos.
--	---

IV. Formulación de Reclamos sobre el funcionamiento de AMV

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

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DE RECLAMOS	
Remisión del Reclamo	<p>El reclamo se deberá remitir a través de cualquiera de los siguientes medios a la Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos.</p> <p>i) Correo electrónico calidad@amvcolombia.org.co ii) Teléfono número (57-1) 607 1010 Ext. 1042 iii) Documento escrito dirigido a la Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá iv) Documento remitido vía fax al número (57-1) 3470181 v) Diligenciamiento del formulario de reclamos, el cual se pueden encontrar en la sección de quejas, reclamos y peticiones de la página Web de AMV www.amvcolombia.org.co</p>
Contenido del reclamo	<p>Los reclamos deberán contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción detallada de los hechos o situaciones que llevan a formular el reclamo. Igualmente, podrán incluirse sugerencias o propuestas para mejorar el funcionamiento de AMV y evitar incurrir en situaciones que originen reclamos. 2. Nombres y apellidos del solicitante. 3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable 4. alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección y ciudad • Teléfono y ciudad • Correo electrónico
Acuse de recibo	La Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos de AMV dará acuse de recibo a quien presentó el reclamo en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se reciba el reclamo en AMV.
Resolución del reclamo	La Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos de AMV

	<p>dará traslado al área o funcionario que participó o conoció los hechos que dieron origen al reclamo, con el fin de que éstos lo atiendan y preparen la respectiva respuesta.</p> <p>Posteriormente, la Gerencia dará respuesta al reclamante, y se asegurará de que se adopten las medidas correctivas y preventivas que sean procedentes.</p>
--	---

V. Obligación por parte de los miembros de AMV de divulgar a sus clientes y empleados los mecanismos adoptados por AMV para las quejas, denuncias, reclamos y peticiones.

Los miembros de AMV deberán divulgar entre sus empleados, los procedimientos de quejas, denuncias, peticiones y reclamos implementados por AMV. Así mismo, podrán informarlos a sus clientes a través del medio que consideren 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 la entidad miembro, se le informará según lo establecido en el artículo 33 del Reglamento de AMV⁴ y el artículo 31 del Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas, que puede ingresar a la página Web de AMV -www.amvcolombia.org.co y diligenciar el formulario de queja.

En caso de que exista cualquier duda sobre esta Carta Circular favor contactar a las siguientes dependencias:

Procedimiento	Contacto	Teléfono	Correo electrónico
Quejas y Denuncias	Vicepresidencia de Cumplimiento y Disciplina	6071010 ext. 1315/1311	quejas@amvcolombia.org.co denuncias@amvcolombia.org.co
Peticiones	Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados	6071010 ext. 1513/1514	peticiones@amvcolombia.org.co
Reclamos	Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos	6071010 ext.1042	calidad@amvcolombia.org.co

Cordialmente,

FELIPE IRIARTE ALVIRA
Presidente (E)

⁴ "(...) Si es el caso, los clientes interesados en quejarse o reclamar serán advertidos por el miembro sobre cómo hacerlo y qué pasos posteriores deben seguir, si proceden, cuando su reclamo no haya sido satisfactoriamente atendido por el miembro."