

CARTA CIRCULAR No. 47 de 2012

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

Fecha: 24 de septiembre de 2012

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 las quejas, peticiones y reclamaciones formuladas por los miembros¹ o por sus clientes, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de AMV.

- **Quejas:** a través de este mecanismo los clientes podrán dar a conocer situaciones relacionadas con posibles incumplimientos a las normas aplicables a la actividad de intermediación de valores por parte de los miembros y sus personas naturales vinculadas (PNV).
- **Denuncias:** mediante este canal los sujetos de autorregulación y en general cualquier tercero podrán alertar, de forma anónima o no, sobre situaciones presuntamente irregulares, como operaciones celebradas por fuera de las condiciones normales del mercado y abusos frente al mercado, entre otras.
- **Peticiones:** mediante este procedimiento los sujetos de autorregulación, los participantes del mercado de valores y el público en general, pueden formular consultas o solicitar información sobre temas que le 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 funcionarios.²

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 deben formularse de conformidad con lo establecido en éste.

I. Formulación, Recepción y Evaluación de Quejas de Clientes

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 presentar 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 quien 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 Consumidor Financiero³ 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.

1.3. Hechos que puede tramitar AMV

AMV puede dar trámite a quejas cuando éstas se relacionen con la actividad de intermediación en el mercado de valores⁴, como las siguientes:

- Indevida ejecución de órdenes para la compra y venta de acciones, bonos de deuda pública o de deuda privada, entre otros valores.⁵
- Incumplimiento del deber de asesoría que algunos intermediarios tiene 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 o sus personas naturales vinculadas.
- Violación al régimen de conflictos de interés aplicable a los profesionales de mercado.

³ Los artículos 1 al 22 referidos a la protección del consumidor financiero y a la figura del Defensor del Consumidor Financiero entraron a regir el 1° de julio de 2010 (Art. 101 Ley 1328 de 2009).

⁴ 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.

⁵ 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.

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 podría 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.
- 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 *Miembros y PNVs*, (en el vínculo de *Miembros*) de la página Web de AMV (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

AMV, en desarrollo de sus funciones de Supervisión y Disciplina, 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 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).

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 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"> 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 expuestos en la queja a la dirección de las oficinas de AMV (Dirección de Supervisión) indicada en el numeral 1 al correo electrónico quejas@amvcolombia.org.co. 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 punto 1. <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 deberá realizarse dentro de un plazo, no mayor a 15 días hábiles circunstancia que será informada por escrito al cliente.</p>
<p>TRASLADOS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</p>	<p>Para el caso del Defensor del Consumidor Financiero sólo se podrán trasladar las quejas cuya cuantía sea igual o inferior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de su recepción, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 4759 de 2005 y las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 relacionadas con esta figura, las cuales rigen a partir del 1 de julio de 2010. En caso que se traslade, se le solicitará al Defensor del Consumidor Financiero que una vez se pronuncie de fondo sobre la queja, remita copia de su decisión a AMV.</p> <p>Una vez AMV reciba el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero, analizará los argumentos y podrá abstenerse de realizar actuaciones adicionales o iniciar indagación preliminar en los términos previstos en este procedimiento, lo cual será informado al quejoso.</p> <p>AMV podrá abstenerse de dar traslado al Defensor del Consumidor Financiero en consideración a los criterios de materialidad y oportunidad y tomar la decisión de dar inicio a una indagación preliminar.</p>
<p>ACUSE DE RECIBO</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>Y DECISIÓN DE INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>Si durante el transcurso de la indagación preliminar AMV establece que no es competente para continuar la misma, deberá informarlo al cliente a mas tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes al momento en que advierta tal circunstancia.</p>
<p>MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</p>	<p>En aquellos casos que el quejoso solicite expresamente el reembolso de su dinero o el resarcimiento de perjuicios y considerando la falta de competencia de AMV para atender estas solicitudes, AMV informará la posibilidad de acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos, como los que facilitan los centros que prestan servicios de arbitraje, conciliación y amigable composición, en donde es posible llegar a un acuerdo para resolver las diferencias económicas existentes.</p> <p>AMV, a través de la Dirección de Supervisión, continuará la indagación preliminar respecto de las quejas que la originaron, independientemente de la decisión del interesado de acudir a un centro de arbitraje, conciliación y amigable composición, incluido MARCO.</p>
<p>TRASLADO AL SUJETO DE AUTORREGULACIÓN E INICIO DE LA INDAGACION 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 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. - 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</p>	<p>Al término del recaudo y análisis de la información y pruebas, la Dirección de Supervisión de AMV podrá tomar una o varias de las siguientes decisiones:</p> <p>a) recomendar el inicio de un proceso disciplinario a la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios de AMV;</p> <p>Dicha recomendación no es de observancia obligatoria para la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios.</p>

DECISIÓN	<p>b) trasladar el caso de manera total o parcial a la Superintendencia Financiera de Colombia;</p> <p>e) adoptar medidas preventivas o correctivas frente a los sujetos de autorregulación;</p> <p>d) archivar la indagación preliminar.</p> <p>AMV enviará una comunicación dirigida al quejoso en donde se le indicará el resultado de la indagación preliminar y las decisiones adoptadas.</p>
PROCESO DISCIPLINARIO	<p>En caso que la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios decida iniciar un proceso disciplinario, éste se adelantará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de AMV.</p>

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 ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACION DE DENUNCIAS																	
REMISIÓN DE LA DENUNCIA	<p>Las denuncias se podrán remitir a través de cualquiera de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación directa con los profesionales del área de monitoreo y vigilancia a través de los siguientes datos: <table border="1" data-bbox="690 1465 1347 1711" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Mercado</th> <th>Código MEC/X-stream</th> <th>Código SEN</th> <th>Teléfono</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Renta Fija</td> <td>P50-02• P50-03• P50-04•</td> <td>481-02. 481-03.</td> <td>6071010 ext. 1331-1333-1334</td> </tr> <tr> <td>Renta Variable</td> <td>amv007</td> <td>N.A.</td> <td>6071010 ext. 1335</td> </tr> <tr> <td>Derivados</td> <td>amv002</td> <td>N.A.</td> <td>6071010 ext. 1334</td> </tr> </tbody> </table> <p>Permite comunicarse con AMV a través del chat del sistema de negociación.</p>	Mercado	Código MEC/X-stream	Código SEN	Teléfono	Renta Fija	P50-02• P50-03• P50-04•	481-02. 481-03.	6071010 ext. 1331-1333-1334	Renta Variable	amv007	N.A.	6071010 ext. 1335	Derivados	amv002	N.A.	6071010 ext. 1334
Mercado	Código MEC/X-stream	Código SEN	Teléfono														
Renta Fija	P50-02• P50-03• P50-04•	481-02. 481-03.	6071010 ext. 1331-1333-1334														
Renta Variable	amv007	N.A.	6071010 ext. 1335														
Derivados	amv002	N.A.	6071010 ext. 1334														

	<ul style="list-style-type: none"> - Buzón Telefónico de Denuncias: comuníquese con el PBX número 6071010 y pulse la opción 2. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad. - Formulario Electrónico de Denuncias: diligencie el formulario, el cual se encuentra en la página Web de AMV www.amvcolombia.org.co, sección Denuncias. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad y el envío se realiza de manera automática desde la página. - Correo electrónico de Denuncias: Envíe comunicación al correo electrónico denuncias@amvcolombia.org.co. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad.
CONTENIDO DE LA DENUNCIA	<p>Los denunciante 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).
DECISION DE NO INICIAR UNA INDAGACION 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 asignará a un profesional para el efecto.</p> <p>Existe la posibilidad de que la definición preliminar sobre la existencia de competencia o mérito sea objeto de revisión en etapas posteriores que se adelanten por parte de AMV.</p>
EVALUACIÓN PARA RECOMENDAR EL	<p>AMV, a través de la Dirección de Supervisión, evaluará la posibilidad de recomendar el inicio de proceso disciplinario a</p>

INICIO DE PROCESO DISCIPLINARIO	la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios. En caso de concluir que no existe mérito, procederá a archivar la indagación preliminar.
PROCESO DISCIPLINARIO	En caso que la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios decida iniciar un proceso disciplinario, éste se adelantará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de AMV.

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> <ul style="list-style-type: none"> - Documento escrito dirigido a la Subdirección Legal de AMV a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá - Documento remitido vía fax al número (57-1) 3470181 - 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
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)
	<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. Cuando las</p>

<p>RESOLUCIÓN DE LA PETICIÓN</p>	<p>peticiones se refieran a la emisión de conceptos, el plazo mencionado será de treinta (30) días hábiles.</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 serán divulgadas a todos los interesados a través de la página Web de AMV, www.amvcolombia.org.co, en la sección Publicaciones – Conceptos Jurídicos.</p>
---	---

IV. Formulación de Reclamos sobre el funcionamiento de AMV

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

<p>REMISIÓN DEL RECLAMO</p>	<p>El reclamo se deberá remitir a través de cualquiera de los siguientes medios a la Coordinación de Calidad de AMV:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico calidad@amvcolombia.org.co - Teléfono número (57-1) 607 1010 Ext. 1032 - Documento escrito dirigido a la Coordinación de Calidad de AMV a las oficinas ubicadas en la Calle 72 # 10-07 of. 1202 de Bogotá - Documento remitido vía fax al número (57-1) 3470181 - 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>	<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.

	<p>3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable</p> <p>4. Alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección y ciudad • Teléfono y ciudad • Correo electrónico
ACUSE DE RECIBO	<p>La Coordinación de Calidad dará acuse de recibo a quien presentó el reclamo en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a aquel en que se reciba el reclamo en AMV.</p>
RESOLUCIÓN DEL RECLAMO	<p>La Coordinación de Calidad de AMV 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, el Coordinador 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, la existencia de los procedimientos de quejas, denuncias, peticiones, 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.

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 AMV⁶, 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 el alcance de esta Carta Circular favor comunicarse con las siguientes personas:

⁶ "(...)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."

Procedimien	Contacto	Teléfono	Correo electrónico
Quejas y Denuncias	Dirección de Supervisión	6071010 ext. 1311/1331	quejas@amvcolombia.org.co _ denuncias@amvcolombia.org.co
Peticiones	Subdirección de Asuntos Legales	6071010 ext. 1421	peticiones@amvcolombia.org.co
Reclamos	Coordinación de Calidad	6071010 ext. 1032	calidad@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 t) del artículo 12 del Reglamento referido, y deroga la Carta Circular 31 de 2010 expedida por AMV.

Cordialmente,

ROBERTO BORRÁS POLANÍA
Presidente