

## Carta Circular No. 120 de 2022

**Para:** Representantes legales de las entidades autorreguladas en valores de AMV y personas naturales vinculadas al esquema de autorregulación en valores

**Fecha:** 2 de noviembre de 2022

**Asunto:** Instrucciones para la implementación de esquemas de operación remotos o mixtos

A través de la Circular Externa 014 de 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante "SFC") adoptó en forma permanente algunas instrucciones transitorias emitidas durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Covid-19.

Al respecto, señaló que correspondía a los organismos de autorregulación establecer los elementos mínimos de las políticas, procedimientos y controles que deben implementar los intermediarios del mercado de valores (IMV) para la adecuada administración de los riesgos inherentes a la operación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto.

De conformidad con lo anterior, y con el objetivo de contribuir a la adopción de herramientas para la adecuada administración de conflictos de interés, la prevención de abusos de mercado, uso inadecuado de información confidencial o privilegiada, y, en general, la gestión de riesgos inherentes al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto que puedan afectar la transparencia e integridad del mercado, el presidente de AMV, en ejercicio de sus funciones<sup>1</sup>, imparte las siguientes instrucciones para los intermediarios que decidan operar bajo la modalidad mencionada.

Adicionalmente, emite instrucciones para realizar ajustes al procedimiento de atención de quejas recibidas por AMV. Los ajustes señalados se subrayan a continuación.

**Primero:** Modificar el Capítulo 1 de Título 4 de la Parte 1 de la Circular Única de Autorregulación en Valores. El texto del capítulo es el siguiente:

### **Capítulo 1 - Quejas de consumidores financieros ante AMV**

---

<sup>1</sup> Reglamento de AMV, artículo 12 – Funciones del presidente: "En adición a las funciones establecidas en los Estatutos correspondientes, corresponde al Presidente, directamente, o a través de las Vicepresidencias de AMV: (...) T. Emitir cartas circulares (...)".

## **1.1. Aspectos generales**

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

Cualquier usuario, cliente potencial o cliente de un miembro autorregulado, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un servicio que tenga relación con las actividades autorreguladas, puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) directamente ante su intermediario; ii) ante el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad contra la cual se formula la queja; iii) ante el Autorregulador del Mercado de Valores –AMV–; o iv) ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **1.1.2. Hechos que puede tramitar AMV a través del procedimiento de quejas**

AMV puede dar trámite a quejas cuando éstas se relacionen con las actividades autorreguladas, según lo dispuesto en los artículos 2.40.6.1.1, 7.1.1.1.1, 7.1.1.1.2 y 7.1.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010, o las normas que lo modifiquen, subroguen o revoquen.

### **1.1.3. Objetivo de la queja y decisiones o acciones que puede adelantar AMV**

El trámite de la queja tiene dos propósitos particulares:

- a. Garantizar que el sujeto autorregulado se pronuncie en relación con las inquietudes e inconformidades planteadas por el consumidor financiero.
- b. Establecer si resulta procedente dar inicio a una indagación preliminar en los términos establecidos en el artículo 57 del Reglamento de AMV

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

AMV no dará trámite a la queja cuando:

- 1.1.4.1. Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento, por cualquiera de los medios, no guarden relación con las actividades autorreguladas.
- 1.1.4.2. Los hechos u operaciones no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que la Corporación sólo tiene competencia en relación con tales sujetos. En el portal de internet [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) se encuentra un listado de las entidades que son sujetos autorregulados.
- 1.1.4.3. Cuando el quejoso no corresponda con el consumidor financiero relacionado con los hechos planteados, a menos que cuente con poder para actuar en su nombre.
- 1.1.4.4. Cuando la queja esté dirigida en contra de AMV o sus funcionarios. En este caso la queja será tratada como una reclamación y se aplicará el procedimiento establecido en el capítulo 4 del presente Título.

- 1.1.4.5. Cuando se trate de quejas de tipo civil, laboral o penal en contra de los sujetos autorregulados.
- 1.1.4.6. Cuando la queja se relacione con hechos ocurridos con tres o más años de anterioridad.

Adicionalmente, y sin perjuicio de la posibilidad de avocar de oficio el conocimiento de los hechos a instancia de los procesos de supervisión y/o disciplina de esta Corporación, AMV no surtirá el procedimiento descrito en el presente capítulo en los siguientes casos:

- 1.1.4.7. Cuando los escritos remitidos a AMV correspondan a copias de quejas presentadas ante otras instancias de protección al consumidor financiero, tales como el defensor del consumidor financiero, las áreas de protección al consumidor de los IMV, o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.1.4.8. Cuando se advierta que la misma reclamación esté siendo tramitada por otra de las instancias de protección al consumidor financiero.

En estos eventos AMV informará al quejoso que su reclamación no surtirá el proceso de queja indicando la causal que aplica en cada caso.

AMV no dará trámite a quejas manifiestamente infundadas, temerarias o referidas a hechos o sujetos indeterminados.

### **1.1.5. Decisiones o acciones que no puede adoptar AMV**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 y 25 de la Ley 964 de 2005, en concordancia con el artículo 11.4.1.1.3. del Decreto 2555 de 2010, el artículo 2 del Reglamento de AMV, AMV en desarrollo de sus funciones tiene una competencia limitada. A continuación, se enuncian algunas de las decisiones o acciones que AMV no puede adoptar:

- 1.1.5.1. Ordenar la devolución de las sumas o el reconocimiento de daños o perjuicios que, en criterio de un usuario, cliente potencial o cliente, hayan sido causados por parte de un sujeto de autorregulación.
- 1.1.5.2. Ordenar que un sujeto de autorregulación adelante una acción específica para atender la queja, como puede ser, a título de ejemplo, que alguien sea vinculado como cliente cuando la entidad respectiva decidió no hacerlo.
- 1.1.5.3. Considerar hechos relacionados con situaciones o productos que no hagan parte de las actividades autorreguladas (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).

- 1.1.5.4. Emitir pronunciamientos sobre la responsabilidad disciplinaria de los sujetos autorregulados fuera del escenario del proceso disciplinario establecido en el Reglamento de AMV.
- 1.1.5.5. Emitir pronunciamientos en relación con controversias contractuales que deban ser resueltas por la jurisdicción ordinaria.

## **1.2. Procedimiento para la formulación, recepción y evaluación de quejas**

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

### **1.2.1. Formulación de quejas**

Una queja presentada ante AMV debe contener, como mínimo, la siguiente información para tenerse como presentada en debida forma:

- 1.2.1.1. Nombre y apellidos del quejoso.
- 1.2.1.2. Número de documento de identidad del quejoso.
- 1.2.1.3. Dirección de notificaciones del quejoso (email, teléfono de contacto).
- 1.2.1.4. Descripción de los hechos e identificación del producto o servicio ofrecido o ejecutado por el sujeto de autorregulación.
- 1.2.1.5. Identificación concreta del sujeto autorregulado contra el cual se dirige la queja.
- 1.2.1.6. Si actúa a nombre de un tercero, acreditar poder debidamente otorgado.

En caso de que la queja no contenga la totalidad de información mencionada, AMV solicitará por escrito al quejoso, por una sola vez, complementar la información y le dará un término de diez (10) días hábiles para atender tal solicitud. Hasta tanto no sea remitida la totalidad de la información mencionada en precedencia la queja se tendrá por no presentada.

En caso de que en el término mencionado en precedencia el quejoso no allegue la totalidad de la información solicitada, AMV procederá con el archivo de la queja, sin perjuicio de la posibilidad de radicarla nuevamente allegando la información concreta, de lo cual se informará al quejoso.

Una vez iniciado el trámite de quejas y durante el mismo, AMV podrá comunicarse con el quejoso para solicitarle que amplie la información contenida en la queja o aporte medios de prueba pertinentes al caso.

## **1.2.2. Recepción de quejas**

AMV tiene habilitado varios canales para la recepción de quejas, así:

- 1.2.2.1. Correo electrónico, a la dirección [quejas@amvcolombia.org.co](mailto:quejas@amvcolombia.org.co).
- 1.2.2.2. Portal de internet de AMV [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co), en la sección "Petitionen, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Quejas, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página. En este caso, el quejoso también podrá acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.
- 1.2.2.3. Comunicación física, que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, dirigida a la Coordinación de Indagaciones y Quejas.

## **1.2.3. Acuso de recibo y decisión de competencia y procedencia**

Una vez presentada la queja en debida forma, AMV evaluará de manera preliminar si existe competencia para dar trámite a la misma y si resulta procedente adelantar este procedimiento, de conformidad con los criterios establecidos en el numeral 1.1.4. precedente.

Si AMV estimase que no existe competencia para dar trámite a la queja o que no resulta procedente dar trámite a la misma, lo comunicará al quejoso dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil a aquel en que sea recibida la queja, indicando la razón que motiva tal decisión, y procederá con el cierre de la misma.

En caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia o a cualquier otra instancia que se considere competente.

En aquellos casos que no sea posible valorar la competencia o procedencia durante el lapso de cinco (5) días hábiles, AMV informará tal situación al quejoso y contará con 15 días hábiles adicionales para finalizar su estudio y comunicar al quejoso la decisión final adoptada, en relación con la determinación de competencia para conocer la queja.

## **1.2.4. Inicio de la evaluación de la queja**

Verificada la competencia y procedencia de dar trámite a la queja, AMV dará traslado de la misma al sujeto autorregulado involucrado en los hechos, para que se pronuncie sobre los mismos y remita al quejoso una respuesta clara y completa sobre cada una de las inconformidades puestas de presente.

Con anterioridad al traslado referido o después del él, AMV podrá requerir al quejoso por medio que estime pertinente, la información adicional o aclaraciones que estime pertinentes para dar trámite a su reclamación.

Copia de la respuesta dada por el sujeto de autorregulación al quejoso deberá ser remitida a AMV junto con la información que estime oportuno requerir esta Corporación en el momento de dar traslado de la queja.

El miembro autorregulado tendrá un plazo de hasta quince (15) días hábiles para dar respuesta al quejoso y remitir la misma a AMV, el cual podrá ampliarse, por una sola vez, hasta por un término de cinco (5) días hábiles adicionales.

Siempre que la queja sea interpuesta con ocasión de la conducta de una PNV, identificada por el quejoso en su escrito de queja, y dicha persona continúe vinculada al intermediario, junto con la copia de la respuesta dada al quejoso, el miembro autorregulado debe remitir a AMV una comunicación a través de la cual la persona natural vinculada se pronuncie sobre los hechos que han dado lugar a la inconformidad del consumidor financiero.

Adicionalmente, el miembro autorregulado deberá indicar a AMV de manera expresa lo siguiente:

- 1.2.4.1. Si existen quejas iniciadas por el mismo usuario, cliente potencial o cliente con ocasión de los mismos hechos que se encuentren en trámite ante otra instancia de protección del consumidor financiero.
- 1.2.4.2. Si existen quejas relacionadas con hechos similares interpuestas durante el año inmediatamente anterior por usuarios, clientes o clientes potenciales diferentes al quejoso que ha acudido a AMV. En caso afirmativo, deberá informar el nombre del quejoso, la fecha de presentación de las quejas, el resultado de la evaluación de las mismas, y las medidas adoptadas en cada caso.
- 1.2.4.3. Si existen otras quejas en relación con actuaciones de la PNV objeto de la reclamación, que se encuentren en trámite o hayan finalizado, y en este último caso el resultado de la evaluación de las mismas y las medidas adoptadas.
- 1.2.4.4. Si con ocasión de los hechos que dieron lugar a la queja se han adelantado procesos disciplinarios internos por parte del IMV. En caso afirmativo se deberá informar el estado del proceso correspondiente y si ya se hubieren adoptado decisiones sobre el particular, remitir el documento en el cual consten las mismas.

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 evaluación.

Cuando quiera que, durante el trámite de la queja, las partes involucradas acordaren la celebración de acuerdos conciliatorios o de transacción, en virtud de los cuales se atiendan las inconformidades que den lugar a la queja; tal circunstancia deberá ser informada de manera inmediata por parte del sujeto autorregulado a esta Corporación.

### **1.2.5. Análisis de la información y decisión**

Una vez recibida la información de que trata el numeral anterior, así como la demás que estime pertinente requerir, AMV procederá a realizar el análisis de la queja con miras a tomar cualquiera de las siguientes decisiones:

1.2.5.1. Archivo de la queja: decisión que se toma cuando, de conformidad con los criterios establecidos en la Política de Supervisión y Disciplina de AMV, no se considere pertinente dar inicio a una indagación preliminar o cuando se advierta que las explicaciones suministradas por el sujeto de autorregulación resultan suficientes y pertinentes frente a las inconformidades planteadas por el quejoso.

1.2.5.2. Inicio de una indagación preliminar: en caso de que se advierta la necesidad y el mérito de iniciar una indagación preliminar orientada a evaluar un posible incumplimiento normativo, se procederá en tal sentido.

Para realizar esta evaluación se tendrán en cuenta, los criterios establecidos en la Política de Supervisión y Disciplina de AMV, en particular aquellos relacionados con la aplicación del principio de oportunidad, las prioridades identificadas para el desarrollo de la función disciplinaria por parte de esta Corporación y los criterios definidos para la implementación de herramientas preventivas en relación con los sujetos de autorregulación y/o sus PNV.

La decisión de dar inicio a una indagación preliminar será informada al quejoso por AMV, poniendo de presente lo siguiente:

- a. La naturaleza de la indagación preliminar, en especial el carácter de etapa previa al proceso disciplinario.
- b. El objeto de la misma, esto es, determinar la procedencia de dar o no inicio a un proceso disciplinario.
- c. Que tanto la indagación preliminar como el proceso disciplinario, en caso de que se diera inicio al mismo, se desarrollarán de manera reservada y el quejoso no será considerado parte en la actuación.

El vencimiento de los términos establecidos en la etapa de inicio de la evaluación de la queja no afecta en ningún caso la competencia de AMV para adelantar un proceso disciplinario en relación con los hechos objeto de la queja, razón por la cual, en ningún caso, tendrá acceso al expediente.

**Segundo:** Adicionar el Capítulo 7 al Título 1 de la Parte 2 de la Circular Única de Autorregulación en Valores. El texto del capítulo es el siguiente:

### **Capítulo 7 – Políticas y procedimientos para el desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto**

A través de la Circular Externa 014 de 2022, la Superintendencia Financiera de Colombia indicó que los organismos de autorregulación deben establecer los elementos mínimos de las políticas, procedimientos y controles que deben implementar los intermediarios del mercado de valores para la adecuada administración de los riesgos inherentes a la operación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto.

Al respecto, las normas que regulan los mercados de valores no establecen restricciones para que las operaciones de intermediación se desarrollen en lugares físicos diferentes a las oficinas de los intermediarios<sup>2</sup>. Es así como se establecen principios y deberes para los IMV y sus PNV, sin hacer distinción del lugar en el que desarrollen sus actividades.

Con fundamento en lo anterior, el presente capítulo imparte instrucciones sobre los elementos mínimos que deben ser tenidos en cuenta para el adecuado desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, en armonía con las normas que regulan la actividad de intermediación.

#### **7.1. Deberes generales y especiales aplicables al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto**

Para la implementación de la modalidad de trabajo remoto o mixto, los intermediarios de valores deben garantizar el cumplimiento de los deberes generales y especiales<sup>3</sup> establecidos por las normas que regulan el mercado de valores, y que son aplicables a las operaciones de intermediación, sin importar el lugar en el que se desarrollen.

Al respecto, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Básica Jurídica de la SFC y el Reglamento de Autorregulación en Valores de AMV hacen referencia al cumplimiento de deberes relacionados con la administración de conflictos de interés, el uso adecuado de información, la prevención de abusos de mercado y la trazabilidad de operaciones y comunicaciones, los cuales deben ser cumplidos tanto en las oficinas de los intermediarios como en los espacios remotos.

Con el objetivo de implementar la modalidad de trabajo remoto o mixto, los IMV

---

<sup>2</sup> La Circular Básica Jurídica de la SFC2 y el Reglamento de Autorregulación en Valores de AMV2 definen el concepto de "Mesa de negociación" como cualquier recinto en que las personas naturales vinculadas (en adelante "PNV") a un intermediario ejecutan operaciones sobre valores por cuenta propia o en nombre de terceros, con acceso a sistemas de negociación y/o registro de operaciones a través de pantallas activas o pasivas.

<sup>3</sup> Decreto 2555 de 2010: artículos 7.3.1.1.1. y 7.3.1.1.2. Reglamento de AMV, Títulos 1 y 2 del Libro 2.



deberán mantener un registro de los lugares y fechas de operación de sus PNV fuera de las oficinas del intermediario. Dicha información deberá estar a disposición de AMV en caso de ser requerida.

Adicionalmente, deberán adoptar políticas y procedimientos que incluyan mecanismos para gestionar de manera adecuada los riesgos inherentes a la modalidad de trabajo remoto o mixto y adelantar respecto de los mismos programas de socialización o capacitación y requerir que se firmen las constancias de conocimiento y aceptación por parte de las personas a quienes resulten aplicables. Dichas políticas y procedimientos deberán incluir, entre otros, lo siguiente.

### **Detección, prevención y administración de conflictos de interés**

El Decreto 2555 de 2010 establece que los intermediarios de valores deben implementar políticas y procedimientos que permitan detectar, prevenir y administrar los conflictos de interés<sup>4</sup>, en los que se prevean mecanismos para que las áreas y funciones susceptibles de entrar en conflictos de interés estén separadas decisoria, física y operativamente. En el mismo sentido, la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC establece que las entidades vigiladas deben garantizar una separación funcional entre las actividades de operación, monitoreo y control, y procesamiento y contabilidad. Finalmente, el Reglamento de AMV establece que los operadores por cuenta propia no pueden desarrollar las funciones de los operadores de terceros ni los de distribución, y viceversa.

Para efectos de garantizar la adecuada administración de conflictos de interés, los intermediarios de valores deberán establecer políticas y procedimientos aplicables al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, dentro de las cuales deberán incluir, como mínimo, mecanismos para:

- a. Fortalecer la revelación de información a través de: i) formatos que tengan en cuenta las condiciones particulares de las PNV y los potenciales conflictos de interés que puedan generarse al desarrollar operaciones de intermediación en lugares físicos diferentes a las oficinas de los intermediarios; y ii) evaluar la periodicidad de estas revelaciones por parte de las PNV, conforme a las políticas y procedimientos de cada intermediario. Lo anterior, sin perjuicio del deber en cabeza de cada PNV de administrar y revelar las situaciones de conflictos de interés en el momento en el que se presenten.
- b. Robustecer la política de cumplimiento interno, a través de capacitaciones o campañas que recuerden las obligaciones de prevención y administración de conflictos de interés por parte de las PNV que operen bajo modalidad de trabajo remoto o mixto.
- c. Identificar a las PNV que requieran monitoreo particular, por tener una exposición mayor a posibles conflictos de interés.

---

<sup>4</sup> Decreto 2555 de 2010, artículo 7.3.1.1.2, numeral 2 y Reglamento de AMV, Capítulo 2 del Título 2.

## Uso adecuado de información

Las normas vigentes que regulan el mercado de valores establecen que los IMV deben guardar reserva de las operaciones sobre valores ejecutadas y sus resultados, así como de cualquier información que tenga carácter de confidencial<sup>5</sup>. Adicionalmente, señalan que deben establecer políticas y procedimientos para el adecuado manejo de la información confidencial<sup>6</sup>.

Con el objetivo de garantizar el uso adecuado de información, los IMV deberán establecer políticas y procedimientos aplicables al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, dentro de las cuales deberán incluir, como mínimo, mecanismos para:

- a. Fortalecer los estándares de seguridad, para que exclusivamente las personas autorizadas tengan acceso a la información relacionada con operaciones de intermediación.
- b. Robustecer el monitoreo del uso que sus PNV le dan a la información reservada o privilegiada, a través de controles y herramientas tecnológicas que permitan un seguimiento acorde con los riesgos de la modalidad de trabajo remoto o mixto.
- c. Reforzar los sistemas de autenticación para el ingreso a los sistemas de negociación o registro, y a los sistemas de información del intermediario, con el objetivo de que las PNV solo tengan acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- d. Fortalecer la política de cumplimiento interno, a través de capacitaciones o campañas que recuerden las obligaciones de reserva y confidencialidad que tienen a cargo las PNV que operen bajo modalidad de trabajo remoto o mixto, y solicitar la firma de constancias de conocimiento y aceptación por parte de las personas a quienes resulten aplicables.

## Prevención de abusos de mercado

La manipulación del mercado, la defraudación, la obtención de provecho indebido, entre otras prácticas indebidas que han sido identificadas en la normatividad vigente como abusos de mercado<sup>7</sup>, pueden presentarse en las oficinas de los intermediarios y en escenarios de negociación no tradicionales en los cuales se desarrollan la modalidad de trabajo remoto o mixto.

Con el objetivo de evitar su ocurrencia, los IMV deberán establecer políticas y procedimientos aplicables al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, dentro de las cuales deberán incluir,

---

<sup>5</sup> Decreto 2555 de 2010, artículo 7.3.1.1.2, numeral 4.

<sup>6</sup> Reglamento de AMV, artículo 40.

<sup>7</sup> Ley 964 de 2005, artículo 50 y Reglamento de AMV, Libro 2, Título 3.

como mínimo, mecanismos para:

- a. Ajustar, en los casos en que se considere necesario, los criterios definidos por el intermediario para monitorear las operaciones de intermediación realizadas por fuera de las oficinas de los IMV. Lo anterior, con el objetivo de identificar, controlar y prevenir conductas que impliquen abusos de mercado.
- b. Identificar patrones inusuales de las operaciones de intermediación desarrolladas bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto.
- c. Fortalecer los controles a los flujos de información que se manejen en sitios alternos bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, con el objetivo de que las misma sea conocida exclusivamente por las personas autorizadas por el IMV.
- d. Implementar estrategias de comunicación y capacitación para fortalecer las directrices y políticas internas relacionadas con las acciones y omisiones que, en desarrollo de actividades de intermediación de valores, atenten contra la integridad del mercado

### **Trazabilidad de las operaciones y comunicación con clientes**

Con el objetivo de mantener registro de las comunicaciones que las PNV mantengan con sus clientes y de verificar y auditar las condiciones en las que se acuerdan y ejecutan las operaciones de intermediación, la normatividad vigente exige a los IMV contar con mecanismos apropiados y seguros que garanticen la grabación de las comunicaciones que tengan lugar para la realización de operaciones de intermediación<sup>8</sup>.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de dicho deber, los IMV deberán establecer políticas y procedimientos aplicables al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, dentro de las cuales deberán incluir, como mínimo, mecanismos para:

- a. Mantener canales de comunicación adecuada entre sus PNV y sus clientes, contrapartes, autoridades y demás partes interesadas.
- b. Monitorear las comunicaciones relacionadas con actividades de intermediación que sostengan sus PNV, con el objetivo de que estas se realicen exclusivamente a través de los sistemas de comunicación autorizados por el IMV.
- c. Garantizar la adecuada trazabilidad de las operaciones y la grabación de comunicaciones sostenidas en desarrollo de operaciones de intermediación, a través de la implementación de herramientas tecnológicas necesarias.

---

<sup>8</sup> Decreto 2555 de 2010, artículo 5.3.2.1.1, numeral 7.1.

- d. Fortalecer la cultura de cumplimiento normativo, a través de capacitaciones o campañas para que las PNV sostengan comunicaciones relacionadas con operaciones de intermediación exclusivamente a través de dispositivos de comunicación que permitan garantizar su trazabilidad y grabación.

### **Otros riesgos**

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los deberes y principios generales y especiales, los IMV deberán evaluar e identificar los demás riesgos inherentes al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, e incluirlos dentro de sus matrices de riesgos para implementar las políticas, procedimientos y controles necesarios para su adecuada administración.

Las políticas y procedimientos adoptados por los intermediarios para administrar los riesgos inherentes al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto deberán incorporarse dentro del Sistema de Control Interno de cada entidad.

### **7.2 Control al cumplimiento de los deberes y políticas en desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto:**

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los deberes previstos en el presente capítulo, los IMV deberán implementar mecanismos para medir el desempeño de los controles adoptados para administrar los riesgos identificados en el desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto.

Al respecto, deberán presentar informes a la Junta Directiva o al comité interno que dicho cuerpo colegiado determine, en sus sesiones de abril y octubre, en relación con:

- Identificación de PNV que están habilitadas para operar bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto y de las operaciones de intermediación ejecutadas en dicha modalidad.
- Descripción actividades de control desarrolladas de manera concreta para la supervisión de las actividades de intermediación desarrolladas bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, junto con sus resultados.
- Alertas y eventos de riesgo operativo de actividades de intermediación desarrolladas bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, asociados a posibles incumplimientos en relación con el deber de documentación (medios verificables de procesos de negociación, cierres u órdenes) administración de conflictos de interés y uso de información reservada, confidencial o privilegiada.

- Información de incumplimientos de las políticas y procedimientos definidos para administrar los riesgos inherentes al desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, junto con las causas y medidas correctivas adoptadas.

Esta información debe ser remitida a AMV en los meses de abril y octubre, a través de los mecanismos que defina esta Corporación.

**Tercero:** Las modificaciones introducidas al **Capítulo 1 - Quejas de consumidores financieros ante AMV**, rigen a partir del día siguiente de la fecha de expedición de la presente Carta Circular.

Las instrucciones emitidas para la adopción de políticas y procedimientos para el desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto, previstas en el **Capítulo 7 adicionado al Título 1 de la Parte 2**, entrarán a regir a partir del **primero (1°) de enero de 2023**.

**Cuarto:** A partir del primero (1°) de enero de 2023 quedará derogada la Carta Circular 100 de 2020.

El nuevo texto de la Carta Circular Única de Autorregulación en Valores lo podrá consultar en: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) > Normativa y buenas prácticas > Normativa del mercado de valores y divisas > Cartas Circulares > Mercado de Valores.

Cordialmente,

(Original firmado por)  
Michel Janna Gandur  
Presidente