



CARTA CIRCULAR ÚNICA DE AUTORREGULACIÓN EN VALORES



CARTA CIRCULAR ÚNICA DE AUTORREGULACIÓN EN VALORES¹

TABLA DE CONTENIDO

PARTE 1: FUNCIONAMIENTO DEL AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES.....	4
TÍTULO 1 - ASPECTOS GENERALES	4
Capítulo 1 - Participación de la industria en la definición de la Agenda AMV .	4
TÍTULO 2 - GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN	5
Capítulo 1- Comité de Control Interno y Compliance	5
TÍTULO 3 - MIEMBROS DE AMV	9
Capítulo 1 - Reglas para utilizar la expresión “Autorregulado AMV” en la publicidad.....	9
Capítulo 2 - Expedición de certificados de membresía	10
TÍTULO 4 - QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES Y RECLAMOS ANTE AMV	11
Capítulo 1 - Quejas de consumidores financieros ante AMV	12
Capítulo 2 - Denuncias ante AMV	20
Capítulo 3 - Peticiones ante AMV	22
Capítulo 4 - Reclamos sobre el funcionamiento de AMV	25
Capítulo 5 - Obligaciones de divulgación de los miembros de AMV en relación con los mecanismos adoptados por AMV para las quejas, denuncias, reclamos y peticiones.....	26
TÍTULO 5 – CONTRIBUCIONES	28
Capítulo 1 – Metodología de cálculo de contribuciones de sostenimiento	28
TITULO 6 – CANAL ÉTICO DE AMV	29
Capítulo 1 - Hechos objeto de denuncia a través del Canal Ético	29
Capítulo 2 – Procedimiento para la denuncia de hechos a través del Canal Ético	29
PARTE 2: INTERMEDIACIÓN DE VALORES Y ACTIVIDAD DE ASESORÍA	30
TÍTULO 1 - DEBERES, OBLIGACIONES Y REGLAS GENERALES DE LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES Y SUS PNV	30

¹ Este documento cuenta con un índice navegable para facilitar la consulta de las normas que hacen parte de la Carta Circular Única de Autorregulación en Valores. Para acceder al índice navegable sólo haga click en el icono de “marcadores” ubicado en la parte izquierda de la pantalla

Capítulo 1 - Políticas y procedimientos relativos a las actividades autorreguladas.....	30
Capítulo 2 - Control al cumplimiento del deber de certificación	31
Capítulo 3 - Envío de información sobre límites a las operaciones de reporto, simultáneas y TTV celebradas por cuenta de terceros previstos en el artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010.....	36
Capítulo 4 - Deberes de información sobre el Sistema de Administración del Riesgo de Contraparte (SARiC)	40
Capítulo 5 - Controles relativos a la identificación de esquemas de defraudación (Capítulo eliminado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021).....	41
Capítulo 6 - Obligaciones de Reporte de los Órganos de Control de los IMV. 41	
Capítulo 7 - Políticas y procedimientos para el desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto	43
TÍTULO 2 - DEBERES ESPECIALES DE LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES.....	49
Capítulo 1 - Suministro de información a AMV	49
Capítulo 2 - Medidas de seguridad en conversaciones telefónicas con funcionarios de vigilancia y monitoreo de AMV	50
Capítulo 3 - Deberes en el registro de operaciones	51
Capítulo 4 - Deberes en el mercado mostrador frente a clientes inversionistas	53
TÍTULO 3 - ABUSOS DE MERCADO	59
(Título eliminado a través de la Carta Circular No. 110 de 2020, rige a partir del 28 de octubre de 2020)	59
TÍTULO 4 – ÓRDENES.....	59
Capítulo 1 – Políticas, manuales y procedimientos relativos a los sistemas de libros de órdenes.....	59
Capítulo 2 - Órdenes en la celebración de operaciones TTV en el mercado de renta variable	60
Capítulo 3 - Tratamiento de órdenes impartidas en desarrollo de cuentas de margen.....	62
PARTE 3: PROCESO DISCIPLINARIO	68

Capítulo 1 - Representación de los Investigados e Imputados	68
Capítulo 2 - Notificaciones	70
Capítulo 3 - Consulta de expedientes y solicitud de copias.....	71
Capítulo 4 - Eventos de suspensión de los procesos disciplinarios.....	74
Capítulo 5 - Acuerdos de Terminación Anticipada	74
Capítulo 6 - Programa de Colaboración con AMV	75
Capítulo 7 - Audiencias	76
Capítulo 8 - Disposiciones Finales.....	77
Anexos:	79
Anexo 1: Instrucciones relativas a los sistemas de libros de órdenes.....	79
Anexo 2: Formato admisión programa de colaboración	103

PARTE 1: FUNCIONAMIENTO DEL AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES

TÍTULO 1 - ASPECTOS GENERALES

Capítulo 1 - Participación de la industria en la definición de la Agenda AMV

El Autorregulador del Mercado de Valores – AMV ha asumido como parte de su visión el reto de adoptar estándares de clase mundial para el desarrollo de todas sus actividades.

Como parte de esta iniciativa, se adoptaron unos estándares básicos para formalizar los documentos que se publican y que pueden ser de gran relevancia para el desarrollo de las actividades de los miembros y afiliados.

Por lo anterior, se establecieron unas categorías de documentos con el fin de dar claridad sobre su naturaleza y efectos. Dentro de estas categorías se encuentran los Documentos de Política, los Documentos de Consulta Pública y los Documentos de Investigación.

Como parte de esta estrategia también se busca que la Agenda de trabajo de AMV sea pública, y que los intermediarios conozcan los objetivos, el responsable, el tiempo esperado para el desarrollo de cada documento, así como las versiones intermedias o finales, según el caso.

En la página web de AMV se encuentran publicados los documentos que se han desarrollado hasta la fecha, en la sección “Normativa y buenas prácticas”. De igual forma, se considera de la mayor relevancia mantener espacios para que los miembros de AMV propongan temas que deban ser objeto de iniciativas regulatorias o de estudios especiales que puedan derivar en uno de los tipos de documentos descritos.

Por lo anterior, AMV invita a todos sus miembros a proponer temas que a su juicio requieran de una mayor claridad o interpretación, indicación de normas que ameriten ajustes o temas que consideren deben ser desarrollados y que deban hacer parte de la Agenda AMV. Estos temas pueden ser relacionados con el mercado de valores, divisas, certificación, y en general cualquier asunto relacionado con la gestión de AMV.

Para efectos de la remisión de propuestas, solicitamos dirigirlas al correo regulacionamv@amvcolombia.org.co indicando la siguiente información:

- a. Nombre del proponente
- b. Correo electrónico de contacto

- c. Tema de estudio
- d. Razones para realizar el estudio
- e. Acción normativa sugerida

Les recordamos que todos los temas sugeridos podrán ser publicados en la página web del Autorregulador del Mercado de Valores – AMV, por cual la información y sugerencias deben corresponder a información que considere susceptible de ser publicada, incluida la identificación del remitente.

El solicitante será notificado de cualquier acción que tome AMV en relación con el tema sugerido (iniciación del estudio, expedición de norma, documento, consulta pública, archivo del tema etc.).

TÍTULO 2 - GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

Capítulo 1- Comité de Control Interno y Compliance

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 108 de 2020, rige a partir del 11 de septiembre de 2020, con excepción las normas relacionadas con el número de miembros del Comité y su periodo de elección, que entrarán a regir a partir del primero de enero de 2021. Capítulo modificado a través de la Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

Con el fin de fortalecer las actividades preventivas y educativas del mercado de valores, el Autorregulador del Mercado de Valores ha considerado oportuno conformar un Comité de Control Interno y Compliance. Esta decisión ha sido adoptada como respuesta a sugerencias de participantes de la industria, con ocasión del trabajo que en materia de Control Interno ha venido desarrollando AMV.

El propósito fundamental de dicho Comité es contar con un espacio para que la industria pueda adelantar un proceso de discusión y evaluación acerca de los mecanismos de control establecidos en relación con las actividades autorreguladas. Igualmente, dicho cuerpo es un escenario para la formulación de recomendaciones que permitan fortalecer las políticas e instrumentos de verificación y seguimiento de las operaciones celebradas en el mercado de valores.

Este Comité funcionará con base en las siguientes reglas:

1. Funciones:

- a) Discutir y evaluar estándares de control relacionados con las actividades autorreguladas;
- b) Formular recomendaciones para fortalecer políticas de verificación y seguimiento de las actividades autorreguladas;

- c) Presentar al Consejo Directivo informes especiales o recomendaciones que estime pertinente en relación con el tema de su competencia;
- d) Proponer al Consejo Directivo modificaciones a los reglamentos de AMV por intermedio del Presidente de AMV;
- e) Evaluar y realizar, cuando se considere oportuno, comentarios a los proyectos de regulación del Ministerio de Hacienda, la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra entidad estatal;
- f) Adoptar su plan de trabajo anual, en el que se indicarán los objetivos y resultados esperados, así como el cronograma anual de reuniones ordinarias, y la metodología que se utilizará para evaluar el estado de la regulación, identificar aspectos en que se considere necesario realizar modificaciones regulatorias y formular las propuestas respectivas ante el Consejo Directivo. Dicho plan deberá ser informado al Consejo Directivo.
- g) Presentar un informe de gestión al Consejo Directivo de forma semestral relacionando, entre otros aspectos relevantes, los temas objeto de evaluación o estudio, el resultado del análisis, los proyectos de regulación, los temas de mayor relevancia a ser estudiados en un futuro y las actividades adelantadas para dar cumplimiento a sus funciones;
- h) Realizar estudios especiales y presentar sus recomendaciones al Consejo Directivo;
- i) Las demás que establezca el Consejo Directivo de AMV.
- j) Darse su propio reglamento.

2. Integrantes

El Comité de Control Interno y Compliance estará conformado por nueve (9) miembros, uno de los cuales será un funcionario de AMV designado por el Presidente de AMV. Los ocho (8) restantes, junto con un mínimo de dos (2) suplentes, serán elegidos por el Consejo Directivo para periodos de dos (2) años y podrán ser reelegidos. En el proceso de postulación y elección de miembros del Comité se buscará contar con personas responsables de las áreas de control interno y/o compliance de los intermediarios de valores, o personas vinculadas a los intermediarios con especial interés y conocimientos en la materia. Igualmente, se buscará en lo posible que al finalizar un periodo no exista un relevo de la totalidad de los miembros del Comité.

Los miembros suplentes del Comité reemplazarán a los miembros principales únicamente en caso de faltas absolutas de éstos.

Con el fin de conformar el Comité de Control Interno, las personas naturales vinculadas interesadas en participar deben enviar sus postulaciones cuando así lo solicite AMV mediante convocatoria pública, adjuntando los documentos requeridos en dicha convocatoria, junto con su hoja de vida. El Comité de Gobierno Corporativo y Nominaciones del Consejo Directivo de AMV evaluará las postulaciones, velando por una amplia representación de cada uno de los sectores de la industria.

El Consejo Directivo podrá remover y reemplazar a un integrante del Comité de Control Interno y Compliance cuando no cumpla con sus funciones. Cuando se presente una falta absoluta de un miembro del Comité de Control Interno y Compliance, el Consejo Directivo elegirá como reemplazo a uno de los miembros suplentes, quien actuará hasta que se termine el periodo correspondiente.

Los miembros del Comité de Control Interno y Compliance actúan en representación del mercado y de la industria en general. No son representantes institucionales o gremiales.

3. Requisitos

Los miembros del Comité de Control Interno y Compliance deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Ser persona natural vinculada a un miembro;
- b. Ser mayor de veinticinco (25) años;
- c. Tener experiencia mínima de tres (3) años en temas de control interno asociados con las actividades autorreguladas y/o compliance, riesgos o temas afines.
- d. No haber sido sancionado, dentro de los dos (2) años inmediatamente anteriores a la elección o durante el ejercicio de su cargo, con multa o suspensión impuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia, un organismo de autorregulación, un administrador de mercado y/o una bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities.
- e. No haber sido sancionado con pena de expulsión o su equivalente impuesta por un organismo de autorregulación o un administrador de mercado, una bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities.

4. Facultades:

El Comité de Control Interno y Compliance podrá:

- a) Solicitar al Presidente de AMV la realización de los estudios especiales que sean necesarios para el desarrollo de sus funciones, para lo cual se deberá tener en cuenta la importancia del tema, el presupuesto de AMV, así como la forma en que tal solicitud pueda afectar el estudio de otros asuntos por parte de la misma. El Presidente de AMV estudiará la viabilidad de tal solicitud y decidirá la forma en que ésta puede ser atendida de conformidad con tales criterios;
- b) Discutir mecanismos para evitar la ocurrencia de infracciones y malas prácticas de Mercado;
- c) Conformar subcomités de trabajo para realizar estudios o evaluaciones específicas, cuando se considere necesario;
- d) Invitar a funcionarios de AMV y a terceros a sus reuniones;

- e) Designar a uno o varios de sus integrantes para que asista, previa invitación, a las reuniones de alguno de los dos comités de miembros, en los cuales se discutan temas relacionados con aquellos a cargo del Comité; y
- f) Realizar las demás actividades necesarias para cumplir sus funciones

5. Presidente

Las reuniones estarán moderadas por un Presidente, el cual será elegido por los miembros del Comité.

6. Secretaría del Comité

De las reuniones del Comité se levantarán actas que serán firmadas por su Presidente y su Secretario. Actuará como secretario del Comité el miembro que sea elegido para el efecto entre los integrantes del Comité o el funcionario de AMV que designe el Comité.

7. Reuniones

El Comité de Control Interno y Compliance se reunirá de forma ordinaria por lo menos seis veces al año, de las cuales por lo menos una reunión deberá llevarse a cabo en cada semestre calendario, el día y la hora acordados por sus integrantes en el cronograma de reuniones correspondiente. La convocatoria a las reuniones se hará con no menos de cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha de la reunión.

Igualmente, el Comité se reunirá de forma extraordinaria cuando sea convocados por el Consejo Directivo, el Presidente de AMV, o cuando lo soliciten no menos de tres (3) de sus miembros, a través de correo electrónico dirigido al secretario del Comité. También se reunirá válidamente cualquier día y en cualquier lugar sin previa convocatoria, cuando se hallaren presentes la totalidad de sus miembros.

Las reuniones del Comité podrán ser no presenciales. Para tal efecto, se considerará que habrá reunión cuando por cualquier medio todos los miembros del Comité puedan deliberar y decidir por comunicación simultánea o sucesiva. En este último caso, la sucesión de comunicaciones deberá ocurrir de manera inmediata de acuerdo con el medio empleado. Igualmente, podrán celebrarse reuniones en los términos y condiciones que para el efecto señala el artículo 20 de la Ley 222 de 1995.

8. Confidencialidad

Las discusiones, opiniones o información que aporten los miembros del Comité en el desarrollo de sus funciones serán de carácter confidencial. Los miembros, funcionarios de AMV y los invitados a las reuniones no podrán compartir tales discusiones, opiniones o información con terceros.

9. Gobierno Corporativo

El Comité de Control Interno y Compliance adoptará las normas de Gobierno Corporativo que expida AMV y que le sean aplicables a los comités de miembros.

10. Quorum y mayorías

El *quorum* en las reuniones del Comité lo constituirá la asistencia de por lo menos la mitad más uno de sus integrantes. Las decisiones se tomarán por mayoría simple, la cual equivaldrá a la mitad más uno de los votos de los integrantes que se encuentren presentes en la respectiva sesión. Cada uno de los integrantes del Comité tendrá un (1) voto.

11. Imposibilidad de reelección

Cuando un integrante se ausente por más de cuatro (4) veces a las reuniones del Comité, incluidas las reuniones extraordinarias que hayan sido convocadas con no menos de tres (3) días de antelación, no será tenido en cuenta para la reelección.

TÍTULO 3 - MIEMBROS DE AMV

Capítulo 1 - Reglas para utilizar la expresión “Autorregulado AMV” en la publicidad

La Ley 964 de 2005 reconoció la autorregulación como una de las actividades del mercado de valores colombiano y estableció para todos los intermediarios de valores la obligación de autorregularse a través de cuerpos especializados para tal fin, bajo la consideración de que éste resulta ser un mecanismo idóneo para elevar los estándares del mercado, en particular porque es desarrollado por los propios agentes que intervienen en él.

En razón de lo anterior, es importante que el público en general pueda tener un fácil conocimiento acerca de si un intermediario en particular está cumpliendo con la obligación de estar autorregulado, asunto que sin duda fortalece la confianza del público en el mercado de valores y facilita la toma de decisiones por parte de los inversionistas, por lo menos en lo que tiene que ver con la evaluación y la escogencia de un intermediario en particular.

Por lo anterior y bajo la consideración de que la publicidad y la correspondencia constituyen los medios a través de los cuales los intermediarios se comunican comúnmente con sus clientes y el público en general, AMV ha establecido unos parámetros para que los miembros y asociados autorregulados voluntariamente que se encuentran inscritos en el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia – AMV, puedan incluir información acerca de su calidad de autorregulados de esta entidad.

De esta forma, y con la observancia de los requisitos que se señalan adelante, se autoriza a las entidades autorreguladas para que en la correspondencia y en la publicidad que realicen a través de televisión o medios impresos, tales como

periódicos, revistas, afiches, pancartas, volantes, pendones, catálogos, folletos y plegables, páginas Web, entre otros, utilicen el siguiente formato:



Quienes deseen utilizar este formato deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

1. La calidad de autorregulado únicamente podrá ser informada por las entidades que hayan obtenido su inscripción definitiva en AMV.
2. El formato se podrá usar por la entidad que así lo solicite mediante comunicación escrita dirigida a AMV, quien se la suministrará en medio magnético para los fines indicados, junto con el Manual de Utilización Gráfica en el cual se señala la escala, tipo de letra y demás características requeridas.
3. Dicho formato debe utilizarse de tal manera que no genere confusión en el público sobre la entidad que presta y ofrece los servicios correspondientes, por lo que el mismo debe estar en segundo plano respecto de la identificación de la entidad autorregulada.
4. Debe guardarse la debida precaución, de forma que no se vaya a confundir la calidad de entidad autorregulada con la de entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o la superintendencia que corresponda.
5. Si el formato se va a publicar en color, deberá utilizarse el color oficial utilizado por AMV, cuya composición se informará en el momento de suministrar el formato en medio digital.
6. Debe observarse la reglamentación que sobre publicidad tenga establecida la Superintendencia Financiera de Colombia.
7. Para informar al público la calidad de autorregulado no podrá utilizarse un formato distinto al que se autoriza mediante la presente carta circular.

En el evento en que esta información se incluya en publicidad radial se deberá utilizar la expresión "Autorregulado AMV". En este caso la expresión se mencionará al final de la cuña correspondiente, sin perjuicio de que antes se mencione que la entidad es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o la superintendencia que corresponda.

Capítulo 2 - Expedición de certificados de membresía

Los certificados de membresía se expedirán en línea y sin ningún costo, atendiendo las siguientes instrucciones:

- 2.1. Ingresar a la página web de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección Nuestros Miembros, opción "Solicite su certificado de membresía".
- 2.2. Diligenciar el formulario "Solicitar Certificado de Membresía", el cual contiene los siguientes campos:
 - a. "NIT o Razón Social": seleccionar la opción con la cual se va a solicitar el "Certificado de Membresía" de la entidad miembro de AMV.
 - b. "Tipo de membresía": seleccionar si el certificado requerido es para acreditar la membresía al esquema de "Valores" o al esquema de "Divisas".
 - c. "Dirigido a": nombre de la persona natural o jurídica a quien estará dirigido el "Certificado de Membresía" y que, en consecuencia, aparecerá en el texto del certificado.
 - d. "Nombre del solicitante": nombre de la persona natural o jurídica que solicita el "Certificado de Membresía", el cual aparecerá en el texto del mismo.
 - e. "Ingrese el código de seguridad de la imagen": digite el código de seguridad que aparece en su pantalla.
- 2.3. Haga clic sobre la opción "Solicitar Certificado". La generación del certificado estará disponible en versión PDF, una vez se complete la información indicada en el numeral anterior.
- 2.4. **Presunción de autenticidad:** el "Certificado de Membresía" es firmado digitalmente por el Presidente de esta Corporación y contará con la herramienta de estampa cronológica, con lo cual dichos documentos gozarán de los atributos jurídicos de autenticidad, integridad, no repudio y disponibilidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y demás normas complementarias y concordantes.

TÍTULO 4 - QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES Y RECLAMOS ANTE AMV

(Título modificado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019)

Para la atención de quejas contra los sujetos autorregulados, así como las denuncias, peticiones y reclamos formuladas por los miembros autorregulados o

por terceros, se atenderán las siguientes disposiciones, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de AMV²:

1. **Quejas** (Numeral modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022): se entienden por quejas las inconformidades o solicitudes de investigación formuladas ante AMV por usuarios, clientes potenciales, o clientes³ de los sujetos autorregulados, relacionadas con situaciones irregulares y/o posibles incumplimientos de las normas aplicables a las actividades autorreguladas, por parte de los miembros autorregulados y/o sus personas naturales vinculadas (PNV).
2. **Denuncias:** se entienden por denuncias el suministro de información que realicen los sujetos de autorregulación, o cualquier tercero, de forma anónima o no, en la que se advierta a AMV 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.
3. **Peticiones:** corresponden a la formulación de consultas o solicitudes de información sobre temas de competencia de AMV, que efectúen los sujetos de autorregulación, los participantes del mercado de valores, y el público en general.
4. **Reclamos:** hacen referencia a las inconformidades que reporten los sujetos de autorregulación sobre la gestión de AMV o la conducta de sus profesionales⁴.

Capítulo 1 - Quejas de consumidores financieros ante AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022. Capítulo modificado a través de la Carta Circular 120 de 2022, rige a partir del 3 de noviembre de 2022)

1.1. Aspectos generales

1.1.1. Entidades ante las cuales es posible presentar una queja

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

² Reglamento de AMV. Artículo 33. Quejas, peticiones y reclamos. "AMV tendrá un procedimiento de público conocimiento, establecido a través de carta circular, para la atención de las quejas, peticiones y reclamaciones de los clientes de los miembros, relacionadas con la actividad de intermediación de éstos, de manera clara y expedita (...)"

³ De conformidad con el concepto establecido en el literal d) del artículo 2° de la Ley 1328 de 2009.

⁴ Las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo deberán formularse de conformidad con el procedimiento establecido en dicho documento y en el Título 6 de la Parte I de la presente Carta Circular.

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 producto o 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

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

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 AMV⁵

1.1.4. Situaciones en que AMV no podrá dar trámite

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

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 se encuentra un listado de las entidades que son sujetos autorregulados.

⁵ Reglamento de AMV. Artículo 58. Diligencias previas a la solicitud formal de explicaciones. “Previo a la solicitud formal de explicaciones, el Presidente de AMV o el Vicepresidente de Cumplimiento y Disciplina o el Gerente de Investigación y Disciplina o el funcionario de la Vicepresidencia de Cumplimiento y Disciplina que sea designado para el efecto, podrán adelantar de oficio, a petición de cualquier interesado o del Tribunal Disciplinario, todas las indagaciones que consideren pertinentes, para lo cual podrán practicar y recaudar las pruebas que estimen necesarias (...)”.

- 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 anterioridad⁶.

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 previamente 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.

Tratándose del evento referido en el numeral 1.1.4.7 se le informará al quejoso que, en caso de no recibir respuesta oportuna por parte de la instancia de protección al consumidor financiero a la que haya acudido previamente, podrá poner tal situación en conocimiento de AMV.

AMV no dará trámite a quejas manifiestamente infundadas, temerarias⁷ o referidas a hechos o sujetos indeterminados.

1.1.5. Decisiones o acciones que no puede adoptar AMV

⁶ Reglamento de AMV. Artículo 57. Iniciación de la etapa de investigación. (...) No podrá elevarse una solicitud formal de explicaciones después de transcurridos más de tres (3) años contados a partir de la ocurrencia de los hechos (...).

⁷ Se considera que ha existido temeridad o mala fe, en los siguientes casos: Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal o fáctico de la queja, cuando a sabiendas se alleguen hechos contrarios a la realidad.

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 24⁸ y 25⁹ de la Ley 964 de 2005, en concordancia con el artículo 11.4.1.1.3. del Decreto 2555 de 2010¹⁰, el artículo 2 del Reglamento de AMV¹¹, 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 de dinero 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

⁸ Ley 964 de 2005. Artículo 24. Del ámbito de la autorregulación. "La autorregulación comprende el ejercicio de las siguientes funciones: (...) b) Función de supervisión: Consistente en la verificación del cumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación; c) Función disciplinaria: Consistente en la imposición de sanciones por el incumplimiento de las normas del mercado de valores y de los reglamentos de autorregulación. (...).

⁹ Ley 964 de 2005. Artículo 25. Obligación de autorregulación. "Quienes realicen actividades de intermediación de valores están obligados a autorregularse en los términos del presente capítulo. Estas obligaciones deberán atenderse a través de cuerpos especializados para tal fin. Podrán actuar como organismos autorreguladores las siguientes entidades:

¹⁰ Decreto 2555 de 2010. Artículo 11.4.1.1.3. Alcance de la autorregulación. "Los organismos de autorregulación desarrollarán las actividades previstas en el Título 3 del presente Libro en relación con las actuaciones de los intermediarios de valores, tanto en los sistemas de negociación como en el mercado mostrador, así como en relación con las demás actuaciones propias de la actividad de intermediación, incluyendo las relaciones de los intermediarios con sus clientes".

¹¹ Reglamento de AMV. Artículo 2. Competencia. "AMV será competente en el ejercicio de sus funciones respecto de los sujetos de autorregulación, de conformidad con la normatividad aplicable."

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

1.2.1. Formulación de quejas

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

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

- 1.2.1.1. Nombre(s) y apellidos del quejoso.
- 1.2.1.2. Tipo y 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 amplíe la información contenida en la queja o aporte medios de prueba pertinentes al caso.

1.2.2. Recepción de quejas

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

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

- 1.2.2.1. Correo electrónico, a la dirección quejas@amvcolombia.org.co.
- 1.2.2.2. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Quejas 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.
- 1.2.2.4. A través de la línea telefónica que defina AMV y divulgue a través de su página web.

En cualquier caso, el quejoso podrá acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.

1.2.3. 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.

Capítulo 2 - Denuncias ante AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 7 de abril de 2022)

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:

2.1. Recepción de la denuncia

Las denuncias relacionadas con el mercado de valores se recibirán a través de:

- 2.1.1. Cualquiera de los canales previstos en la página web de AMV www.amvcolombia.org.co en la sección Profesionales de la industria, opciones “Conozca la gestión preventiva de AMV” – “Monitoreo y Vigilancia”.
- 2.1.2. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección “Peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Denuncias, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 2.1.3. Correo electrónico, a la dirección denuncias@amvcolombia.org.co.
- 2.1.4. 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 Vicepresidencia de Gestión Preventiva.

Con independencia del canal que estime oportuno usar el denunciante, éste debe señalar expresamente si desea que su denuncia sea tratada como anónima.

2.2. Contenido de la denuncia

Las denuncias deberán contener la siguiente información para ser tramitadas por AMV:

- 2.2.1. Detalles sobre las operaciones y/o hechos objeto de la denuncia.
- 2.2.2. Identificación de los sujetos de autorregulación contra los cuales se presenta la denuncia, en los casos en los que esto sea posible.
- 2.2.3. Documentación soporte de la denuncia (opcional).

2.3. Decisión sobre la denuncia

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

Una vez presentada la denuncia, AMV evaluará la misma y decidirá si existe competencia y/o mérito para iniciar una indagación preliminar en relación con los hechos, para lo cual tendrá en cuenta el principio de oportunidad y demás principios y criterios establecidos en la Política de Supervisión y Disciplina de AMV.

En caso de que AMV decida iniciar una indagación preliminar en relación con los hechos denunciados, podrá comunicar de tal situación al denunciante cuando su identidad haya sido revelada, limitándose a informar el sentido de tal decisión. En ningún caso AMV suministrará al denunciante información acerca de los hechos evidenciados, la identidad de las personas que pudieran haber participado en ellos, ni ninguna otra circunstancia propia del proceso disciplinario.

De conformidad con los criterios y principios establecidos en su Política de Supervisión y Disciplina, AMV podrá gestionar los hechos conocidos a través del canal de denuncias mediante la adopción de las herramientas preventivas allí establecidas.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.5 del Reglamento de AMV, las personas naturales vinculadas que actúen como denunciante de otros sujetos de autorregulación, podrán solicitar que su identidad no sea revelada.

De igual manera señala la norma que las denuncias recibidas de forma anónima y aquellas en las que el denunciante solicite la protección de su identidad, no constituyen por sí mismas prueba de los hechos o de la responsabilidad de los sujetos de autorregulación, sin perjuicio de que a partir de ellas se pueda encauzar la actividad probatoria.

De conformidad con lo anterior, en los casos en que como consecuencia de una denuncia anónima o interpuesta por una persona que ha solicitado protección de su identidad, AMV tome la decisión de iniciar una indagación preliminar que, a su turno, concluya con la remisión del caso a la Gerencia de Disciplina para dar inicio a un proceso disciplinario, se remitirá a esa Gerencia copia de la denuncia en el caso de haber sido recibida por escrito, sin incluir los datos que permitan identificar al denunciante.

En caso de que tal tipo de denuncias hayan sido recibidas por línea telefónica o video conferencia, se remitirá a la Gerencia de Disciplina la transcripción de la comunicación omitiendo exclusivamente los datos que permitieran identificar al denunciante.

2.4. Aspectos finales

Con el propósito de contribuir a la eficiencia de los procesos de denuncias AMV aplicará los siguientes criterios de gestión:

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

2.4.2. Sin perjuicio de la posibilidad de avocar de oficio el conocimiento de los hechos objeto de denuncia, AMV no surtirá el trámite descrito en precedencia respecto de denuncias que ya estén siendo evaluadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.4.3. AMV no dará trámite a denuncias relacionadas con hechos ocurridos con tres o más años de anterioridad.

Capítulo 3 - Peticiones ante AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

Según lo dispuesto en el artículo 33 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), AMV tendrá competencia para resolver las peticiones que tengan relación con las actividades autorreguladas y el ejercicio de sus funciones legales y reglamentarias, dispuestas en la Ley 964 de 2005, Decreto 2555 de 2010 y Reglamento de AMV.

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

3.1. Recepción de la petición

La petición se recibirá a través de cualquiera de los siguientes medios:

3.1.1. Correo electrónico, a la dirección peticiones@amvcolombia.org.co.

3.1.2. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiones, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Peticiones, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.

3.1.3. 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

Gerencia de Regulación.

3.2. Contenido de la petición

Las peticiones, so pena de no ser tramitadas, deberán contener como mínimo la siguiente información:

- 3.2.1. Nombres y apellidos completos del solicitante.
- 3.2.2. Documento de identidad.
- 3.2.3. Dirección de notificaciones.
- 3.2.4. Teléfono de contacto.
- 3.2.5. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.
- 3.2.6. Objeto de la petición.
- 3.2.7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de Internet o correo electrónico).
- 3.2.8. Correo electrónico (opcional).

En los casos en que AMV requiera solicitar información adicional, se aplicará lo dispuesto en el artículo 17 del CPACA ¹².

3.3. Objeto de la petición

Las peticiones pueden tener los siguientes objetos:

- 3.3.1. De documentos y de información.
- 3.3.2. Consulta.

3.4. Resolución de la petición

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

Las peticiones que tengan por objeto requerir información, examinar y requerir copias de documentos sujetos a reserva serán tramitadas por la Secretaría Jurídica de AMV y/o la Gerencia de Estrategia y Riesgos.

¹² Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. "En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales".

Las peticiones sobre certificados de sanciones interpuestas por AMV podrán ser presentadas por cualquier persona, y se expedirán con sujeción a las reglas de vigencia de publicación establecidas en el artículo 95 del Reglamento de AMV.

De acuerdo con lo dispuesto en el mismo artículo, cuando la información sobre sanciones o certificación de antecedentes disciplinarios sea requerida por cualquier autoridad en ejercicio de sus competencias legales, AMV revelará la información sobre todas las decisiones sancionatorias sin sujeción a ninguna restricción temporal.

De conformidad con lo previsto en el párrafo tercero del artículo 12 de Reglamento de AMV, tratándose de información sobre procesos disciplinarios en curso solicitada por particulares, la certificación correspondiente será emitida únicamente cuando la petición sea formulada por escrito por el investigado o imputado, directamente o por conducto de apoderado, o cuando cualquiera de ellos autorice la entrega de información a terceros.

La anterior se entiende sin perjuicio de las facultades asignadas al Presidente de AMV para divulgar de manera excepcional información sobre procesos en curso, cuando quiera que se presente cualquiera de los eventos previstos en el artículo 96 del Reglamento de AMV.

Las peticiones de consulta de interés general o particular serán tramitadas por la Gerencia de Regulación, sin embargo, cuando el objeto de las mismas esté relacionado con el proceso de certificación o la modalidad de certificación procedente, éstas serán tramitadas por la Gerencia de Certificación, según lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 128 del Reglamento de AMV¹³.

Respecto a las peticiones de consulta, AMV sólo será competente frente a las normas de autorregulación.

3.5. Término para la resolución

Los términos para resolver las peticiones serán los indicados en el CPACA, o la norma que la modifique, subrogue o derogue.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, AMV deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

¹³ Reglamento de AMV. Artículo 128. Modalidades de certificación. (...) Párrafo primero: En caso de existir duda sobre la modalidad y especialidad en la que se debe certificar una persona, la persona o la entidad a la cual se encuentra vinculada podrá consultar a la Gerencia de Certificación e Información, con el fin de que indique en que modalidad y especialidad debe certificarse de conformidad con las funciones que desempeña o pretende desempeñar".

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.

Las respuestas a las peticiones que se refieran a la emisión de conceptos podrán ser divulgadas a través del portal de internet de AMV.

3.6. Traslado por competencia

Si AMV no es competente, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado AMV remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Capítulo 4 - Reclamos sobre el funcionamiento de AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 7 de abril de 2022)

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

4.1. Recepción del reclamo

El reclamo se recibirá a través de cualquiera de los siguientes medios:

- 4.1.1. Correo electrónico, a la dirección calidad@amvcolombia.org.co.
- 4.1.2. Comunicación telefónica, al PBX (601) 602 4580 Ext. 1042.
- 4.1.3. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiones, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Reclamos, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 4.1.4. 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, dirigido a la Gerencia de Estrategia y Riesgos.

4.2. Contenido del reclamo

Los reclamos deberán contener la siguiente información:

- 4.2.1. 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.

4.2.2. Nombres y apellidos del solicitante.

4.2.3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.

4.2.4. alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento:

- Dirección y ciudad
- Teléfono y ciudad
- Correo electrónico

4.3. Acuse de recibo

La Gerencia de Estrategia y 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.

4.4. Resolución del reclamo

La Gerencia de Estrategia y Riesgos 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.

Posteriormente, la Gerencia Estrategia y Riesgos de AMV dará respuesta al reclamante, y se asegurará de que se adopten las medidas correctivas y preventivas que sean procedentes.

Capítulo 5 - Obligaciones de divulgación de los miembros de AMV en relación con los mecanismos adoptados por AMV para las quejas, denuncias, reclamos y peticiones

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

5.1. Deberes generales

Los miembros de AMV deberán divulgar entre sus empleados, a través del mecanismo que estimen pertinente, los procedimientos de quejas, denuncias, peticiones y reclamos implementados por AMV.

Así mismo, deberán informar a sus consumidores financieros, a través de los medios que consideren oportunos, incluyendo, por lo menos, la divulgación en su página Web, acerca de la posibilidad de acudir a AMV, cuando quieran tramitar una queja relacionada con el desarrollo de actividades autorreguladas, contra el intermediario de valores o sus personas naturales vinculadas.

Adicionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.3.9. del Capítulo II, Título III, Parte I de la CBJ de la SFC, los miembros de AMV deben verificar que los

mecanismos de publicidad y de difusión que diseñen para verificar que los mecanismos de publicidad y de difusión que diseñen para informar a los consumidores financieros sobre sus derechos e instancias de protección, deben ser idóneos, adecuados y permanentes y señalar el derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir directamente a la entidad, al DCF, a la SFC o a AMV, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiéndolo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

A efectos de dar cumplimiento a estas obligaciones, cada miembro de AMV deberá verificar que la información que divulgue para tal propósito cumpla con el siguiente contenido mínimo:

- Incluir el enlace que permitirá al consumidor financiero acceder automáticamente a la página web de AMV.
- Brindar claridad acerca de los productos y servicios respecto de los cuales el consumidor financiero puede acudir a AMV como instancia de protección a efectos de interponer una queja contra el intermediario de valores o sus personas naturales vinculadas.

Cuando un consumidor financiero presente una queja directamente ante un miembro de AMV, y su reclamación no sea tramitada de acuerdo con el procedimiento aplicable, podrá acudir a AMV.

5.2. Deberes en relación con quejas no tramitadas por el DCF

Con el propósito de brindar información adecuada a los consumidores financieros en relación con las instancias de protección a las que puede acudir, las entidades autorreguladas deben solicitar a sus defensores del consumidor financiero, que cuando se abstengan de dar trámite a una queja asociada a actividades autorreguladas, con base en las siguientes causales, informen manera expresa al consumidor financiero acerca de la posibilidad de poner su queja en conocimiento de AMV:

- i. Cuando la queja no corresponda o no esté directamente relacionada con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad respectiva. Lo anterior, exclusivamente cuando los hechos estén relacionados con personas naturales vinculadas a un miembro de AMV, que hubieran podido ofrecer a los consumidores financieros servicios o productos no autorizados por el intermediario de valores al que se encuentre vinculado.
- ii. Cuando la cuantía de la queja, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

TÍTULO 5 – CONTRIBUCIONES

Capítulo 1 – Metodología de cálculo de contribuciones de sostenimiento

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 99 de 2019, rige a partir del 23 de diciembre de 2019)

En el presente Capítulo se da a conocer la metodología de cálculo de contribuciones de sostenimiento del esquema de autorregulación en valores.

La metodología de cálculo de estas contribuciones involucra componentes fijos y variables, atendiendo a principios de equidad, estabilidad y representatividad de las variables definidas.

Componente	Distribución	Descripción
Cuota Fija	30,0%	Distribuida en partes iguales entre los miembros.
Número de Operaciones	25,0%	Realizadas por los miembros durante el año inmediatamente anterior al de la vigencia de las contribuciones.
Volumen de Operaciones	22,5%	Registradas por los miembros durante el año inmediatamente anterior al de la vigencia de las contribuciones.
Saldos promedio en cuentas de los ESF ¹⁴	15,0%	Con cortes a 30 de junio del año previo al de la vigencia de la contribución y al 31 de diciembre anterior a este último corte.
Número de profesionales certificados	5,0%	Con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior al de la vigencia de las contribuciones.
Ingresos por intermediación y administración de valores	2,5%	Registrados por los miembros durante los últimos 12 meses disponibles.

El valor de la contribución de sostenimiento anual a cargo de cada miembro autorregulado se notificará en el mes de enero de cada anualidad a través de comunicación dirigida a cada uno de ellos.

El pago de la contribución anual se deberá efectuar dentro de los cinco días hábiles después de recibida la factura. Posterior a esta fecha, se aplicarán los intereses de mora correspondientes, a la máxima tasa permitida.

¹⁴ Estados de situación financiera de la entidad y de los fondos administrados.

TÍTULO 6 – CANAL ÉTICO DE AMV

(Título adicionado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019)

Capítulo 1 - Hechos objeto de denuncia a través del Canal Ético

A través del Canal Ético de AMV se podrán denunciar las eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta de AMV u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno de la Corporación, tales como hechos de corrupción de sus colaboradores, inadecuada administración de conflictos de interés, solicitud o aceptación de dádivas, abuso de funciones, uso indebido de información privilegiada o reservada, entre otros.

Capítulo 2 – Procedimiento para la denuncia de hechos a través del Canal Ético

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 7 de abril de 2022)

2.1. Recepción de denuncias a través del Canal Ético

Las situaciones antes advertidas podrán denunciarse a través de la página web de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección Canal Ético.

La denuncia formulada a través de este canal se recibe automáticamente por la Secretaría del Consejo Directivo y, en todo momento, se garantiza la confidencialidad y el anonimato del denunciante.

Para favorecer la posterior investigación, se solicita la aportación de los siguientes datos:

- Descripción del hecho objeto de la denuncia o advertencia.
- Identificación de las personas afectadas o implicadas en el hecho denunciado.
- Identificación de operaciones concretas, fechas, importes, empresas o terceros relacionados con el hecho o actuación descrita.

El denunciante podrá renunciar a su derecho a preservar su anonimato, en cuyo caso podrá canalizar su denuncia a través de los siguientes canales:

- Al correo electrónico secretariadeconsejo@amvcolombia.org.co.
- Comunicación telefónica al número (601) 602 4580, extensión 1411.

- 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.

2.2. Tratamiento de las denuncias efectuadas a través del Canal Ético

La Secretaría del Consejo de AMV es la responsable de recibir todas las denuncias presentadas, por lo que conocerá y le dará el tratamiento que estime más oportuno a cada una de las estas, de conformidad con lo establecido en la política de recepción y tratamiento de denuncias de AMV.

Las denuncias que se refieran a otras cuestiones fuera del ámbito de esta política serán remitidas a los responsables que proceda conforme con su contenido.

2.3. Confidencialidad y protección al denunciante

Todo denunciante que utilice de buena fe los canales de denuncia, ya sea de forma anónima o dando a conocer su identidad, tendrá derecho a ser protegido tal y como se establece en la Ley 1581 de 2012 o cualquier otra disposición que la modifique, reglamente, sustituya o derogue.

Los lineamientos para la protección al denunciante corresponden a los definidos en la política de recepción y tratamiento de denuncias de AMV.

PARTE 2: INTERMEDIACIÓN DE VALORES Y ACTIVIDAD DE ASESORÍA

(Denominación modificada a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de abril de 2022)

TÍTULO 1 - DEBERES, OBLIGACIONES Y REGLAS GENERALES DE LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES Y SUS PNV

Capítulo 1 - Políticas y procedimientos relativos a las actividades autorreguladas

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019. Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

1.1. Implementación de políticas y procedimientos

De conformidad con el Capítulo I del Título II de la Parte III de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, los intermediarios de valores deben implementar políticas y procedimientos escritos que generen una cultura de cumplimiento en la realización de las actividades y operaciones de intermediación de valores previstas en los artículos 7.1.1.1.1 y 7.1.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010.

De la misma manera, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo IV del Título II de la Parte III de dicha Circular, los miembros de AMV que desarrollen la actividad de asesoría deben establecer políticas y procedimientos para su desarrollo.

Los manuales y demás instrumentos internos adoptados por los intermediarios del mercado de valores podrán ser objeto de evaluación por parte de este organismo de autorregulación en los diferentes procesos de supervisión y demás actividades conforme a su competencia, razón por la cual deberán encontrarse a su disposición y ser suministrados en el momento que se soliciten.

Capítulo 2 - Control al cumplimiento del deber de certificación

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

En el presente capítulo se imparten instrucciones a los intermediarios del mercado valores - IMV - para el cumplimiento de lo previsto en el artículo 36.6¹⁵ del Reglamento de AMV, de conformidad con el cual, los IMV deben contar con los recursos humanos, tecnológicos y de información necesarios para adelantar una gestión de control interno adecuada.

Lo anterior, en relación con el cumplimiento de las obligaciones de certificación por parte de los profesionales sujetos a inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores -RNPMV-, previstas en el artículo 2.40.1.3.3 y los parágrafos 2 y 3 del artículo 5.4.1.1.2¹⁶ del Decreto 2555 de 2010 y del artículo 128 del Reglamento de AMV, así como con el cumplimiento de las obligaciones dispuestas en los artículos 36.4¹⁷ y 129¹⁸ del Reglamento de AMV en materia de verificación al deber de certificación que deben observar los IMV.

En razón a que las actividades de asesoría y de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público mediante valores son consideradas de

¹⁵ Reglamento de AMV. Artículo 36.6 "Cultura de cumplimiento y control interno (Artículo adicionado por el Boletín Normativo 09 de AMV del 6 de octubre de 2008, aprobado mediante Resolución 1591 de la SFC y entró en vigencia el 7 de octubre de 2008) Las personas naturales vinculadas deben asegurar que las obligaciones impuestas por la normatividad aplicable a ellas y a los miembros sean observadas. Los miembros deberán contar con los recursos humanos, tecnológicos y de información necesarios para adelantar una gestión de control interno adecuada, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades de intermediación que adelante".

¹⁶ Decreto 2555 de 2010. Artículo 5.4.1.1.2. Sujetos del RNPMV. "En el RNPMV deberán inscribirse las siguientes personas: (...) Parágrafo 2. Las personas naturales que pretendan inscribirse en el RNPMV deberán estar previamente certificadas. Parágrafo 3. La inscripción o actualización de dicha inscripción en el RNPMV es condición para actuar en el mercado de valores." (Subraya por fuera del texto original)

¹⁷ Reglamento de AMV. Artículo 36.4 Inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores. "Los miembros no permitirán que sus personas naturales vinculadas desempeñen las funciones que de conformidad con la normatividad vigente, haga necesaria la inscripción en el RNPMV, sin estar previamente certificados e inscritos en dicho registro, en la respectiva modalidad y especialidad, o cuando se encuentren expulsadas, suspendidas o sean objeto de una medida de suspensión preventiva por parte del Tribunal Disciplinario o sobre las cuales recaiga una sanción equivalente o medida de suspensión preventiva por decisión del órgano disciplinario de otra entidad de autorregulación, de un administrador de mercado, de una bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y de otros commodities, o de la Superintendencia Financiera de Colombia (...)"

¹⁸ Ibídem. Artículo 129. Imposibilidad para desempeñar funciones. "Los Miembros de AMV no podrán permitir que los profesionales sujetos a certificación, desempeñen las funciones relacionadas en el artículo anterior sin estar previamente certificados e inscritos en el RNPMV, en la respectiva modalidad y especialidad. (...)"

interés público y además conllevan un riesgo social inherente, el Regulador¹⁹ identificó la necesidad de elevar los estándares de operación de la industria mediante el establecimiento de exámenes de idoneidad profesional para todas las personas naturales que, al servicio de una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, lleven a cabo una o varias de las actividades relacionadas en el artículo 5.4.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010, o brinden o suministren recomendaciones profesionales en los términos de dicho decreto y de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, disponiendo el proceso de certificación como uno de los requisitos exigidos para obtener la inscripción en el RNPMV, el cual es indispensable para actuar en el mercado de valores²⁰.

De conformidad con lo anterior, AMV en su calidad de entidad certificadora²¹, instauró un proceso de certificación cimentado en los principios de profesionalización de las actividades autorreguladas, protección del interés de los inversionistas, prevención del riesgo, actualización permanente y ausencia de asimetría regulatoria en materia de estándares profesionales²², a través del cual las personas naturales vinculadas – PNV - a los IMV acreditan su capacidad técnica e idoneidad profesional, mediante la aprobación de exámenes de idoneidad y el sometimiento de sus antecedentes personales para la verificación de AMV.

En virtud de la importancia del proceso de certificación y en línea con los deberes establecidos en los artículos 36.4 y 129 del Reglamento de AMV, anteriormente citados, AMV considera de la mayor relevancia que los miembros autorregulados fortalezcan sus políticas y procedimientos de control con el fin de garantizar que sus PNV cumplan con las disposiciones en materia de certificación establecidas en el artículo 128 del mismo cuerpo normativo²³.

¹⁹ Ley 964 de 2005. Artículo 7. El Sistema Integral de Información del Mercado de Valores. “(...) Parágrafo 5°. En virtud del riesgo social y del interés público de las actividades que regula la presente ley, el tesorero o quien haga sus veces, las personas que realicen operaciones en las mesas de dinero, las personas que gerencien o administren fondos de valores, fondos de inversión, fondos mutuos de inversión, fondos comunes ordinarios y fondos comunes especiales, y las personas que ejerzan funciones relacionadas con las operaciones que se realizan en las mesas de dinero, deberán aprobar exámenes de idoneidad para inscribirse o para permanecer en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores(...)”

²⁰ Decreto 2555 de 2010. Artículo 5.4.1.1.2 “Sujetos del RNPMV. En el RNPMV deberán inscribirse las siguientes personas: 1. Las personas naturales que al servicio de un intermediario del mercado de valores se encarguen de estructurar directamente operaciones de intermediación, cualquiera que sea la modalidad de vinculación. 2. Las personas naturales que dirijan o ejecuten directamente operaciones de intermediación en el mercado de valores. 3. (Numeral modificado por el Decreto 4802 de 2010, rige a partir del 29 de diciembre de 2010). Las personas naturales que administren o gestionen directamente carteras colectivas administradas por sociedades comisionistas de bolsa, sociedades fiduciarias, o sociedades administradoras de inversión. 4. Las personas naturales que administren o gestionen directamente fondos mutuos de inversión sometidos a la inspección y vigilancia permanente de la Superintendencia Financiera de Colombia 5. Las personas naturales que promuevan o promocionen la realización de operaciones de intermediación en el mercado de valores”. (...) Parágrafo 3. La inscripción o actualización de dicha inscripción en el RNPMV es condición para actuar en el mercado de valores (...)”.

²¹ Ibídem. Artículo 5.4.2.1.2. Entidad certificadora. “Podrán cumplir la función de certificación los organismos de autorregulación autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia para el efecto. (...)”

²² Reglamento de AMV. Artículo 117. Principios que rigen la función de certificación.

²³ Ibídem. Artículo 128. Modalidades de Certificación. “Las personas que directamente o al servicio de un intermediario de valores adelanten las funciones propias de los siguientes cargos, o las actividades que se describen a continuación deberán obtener certificación en la modalidad correspondiente, con independencia del cargo que ocupen o la naturaleza de su vinculación contractual: (...)”

Para apoyar el cumplimiento de dichas obligaciones por parte de los IMV, esta Corporación, a través del Sistema de Información de AMV -SIAMV-, ha dispuesto herramientas que permiten consultar, entre otra información, la vigencia de las certificaciones de sus PNV, los exámenes presentados por éstos y la vigencia de sus antecedentes personales. El acceso a estas herramientas se describe en el instructivo que se encuentra disponible en el vínculo:

<https://www.amvcolombia.org.co/wp-content/uploads/2019/01/Instructivo-entidades-usuario-pagador-programador-y-consultor-24-enero-de-2019.pdf>

De igual forma, cada uno de los profesionales certificados puede consultar la información a la que hemos hecho referencia, mediante sus códigos de acceso personal al SIAMV.

AMV también ha desarrollado herramientas de identificación temprana de posibles casos de actuación sin certificación, de operadores y digitadores, a través del seguimiento a los códigos de acceso a sistemas de negociación y/o registro. No obstante, para que los IMV realicen una adecuada gestión de riesgos derivados de incumplimientos al deber de certificación, esta Corporación encuentra necesario que éstos implementen mecanismos de control basados en la evaluación de las funciones asignadas y de las actividades efectivamente desarrolladas por sus PNV, para lo cual el fortalecimiento de sus sistemas de control interno resulta de la mayor importancia.

Teniendo en cuenta lo anterior, AMV imparte las siguientes instrucciones:

2.1. Implementación y/o fortalecimiento de políticas y procedimientos relacionadas con el cumplimiento al deber de certificación para el desarrollo de actividades autorreguladas

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.5²⁴ del Reglamento de AMV, las Juntas Directivas de los miembros autorregulados deberán aprobar las políticas y procedimientos que serán aplicados para realizar el seguimiento y control al cumplimiento del deber de certificación, así como los mecanismos que serán implementados para garantizar que no habrá profesionales vinculados al IMV, sujetos a certificación, que desempeñen sus funciones sin acreditar tal requisito.

En desarrollo de la función precitada, las Juntas Directivas deberán designar una persona responsable de la verificación del cumplimiento de tales políticas y procedimientos. En su designación se deberá tener en cuenta la estructura del sistema de control interno de cada IMV, y priorizar la independencia, objetividad

²⁴ Ibídem. Artículo 37.5 Políticas y procedimientos. "Los miembros deberán contar con políticas y procedimientos relativos a las actividades de intermediación de valores, y que sean acordes con la normatividad vigente, específicamente con lo establecido en el Título IX de la Circular Básica Jurídica de la SFC, el Reglamento AMV y las Cartas Circulares que AMV expida para el efecto. Todas las políticas y procedimientos deben estar debidamente documentados y ser aprobados por la Junta Directiva de la entidad o quien haga sus veces. (...)"

y autonomía de la persona designada frente a los procesos de verificación que adelante.

Las políticas y procedimientos deberán incorporar, como mínimo, los aspectos que se enuncian a continuación:

- 2.1.1. Procesos de revisión de los manuales de funciones y perfiles de cargos de las PNV, orientados a garantizar que aquellos que requieran de una certificación, incorporen dicho requerimiento de forma clara en tales documentos. Por otra parte, para los cargos en los que no se establezca de manera expresa este requisito, se deberá eliminar cualquier referencia a las actividades previstas en el artículo 128 del Reglamento de AMV. Dentro de estos procesos debe establecerse de manera concreta el rol que tendrán las áreas de control y las áreas de gestión humana del IMV.
- 2.1.2. Políticas aplicables para garantizar que los profesionales que en virtud de la calidad de suplentes de otra PNV tengan la posibilidad de desarrollar, de manera ocasional, una actividad para cuyo ejercicio se requiera de certificación, acrediten dicha certificación en la modalidad y especialidad respectiva. Lo anterior, sin perjuicio de las certificaciones que sean requeridas para el desarrollo de las funciones propias de su cargo.
- 2.1.3. Políticas aplicables a los profesionales que requieren de una certificación, a efectos de garantizar que surtan con la antelación debida el proceso de renovación de las certificaciones correspondientes. Estas políticas deberán establecer el rol y responsabilidades concretas de las PNV y las áreas de control, incluyendo la suspensión de las actividades y demás medidas que se adoptarán en aquellos casos en los que no se acredite a tiempo una certificación vigente.
- 2.1.4. Procesos de verificación mensual de las certificaciones que hayan perdido vigencia en el mes anterior y seguimiento a las medidas adoptadas en relación con las PNV que, en el mismo periodo, no hayan renovado a tiempo su certificación.
- 2.1.5. Procedimientos que determinen el seguimiento que se hará respecto de la vigencia de las certificaciones de las PNV, a partir del uso de los mecanismos de consulta que AMV ha puesto a disposición de los IMV, sobre la vigencia de las certificaciones, exámenes de idoneidad profesional y antecedentes personales.
- 2.1.6. Procedimientos para la asignación y actualización de los usuarios en el SIAMV, en relación con los perfiles de consulta, pagador y programador.

2.2. Informes periódicos a la Junta Directiva del IMV

La persona designada por la Junta Directiva para la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos respecto a los deberes de certificación, deberá presentar ante dicho órgano de dirección, un informe de los resultados de la aplicación de los procedimientos de control correspondientes, así como de las posibles fallas o incumplimientos identificados, junto con las medidas correctivas adoptadas en los casos que resulte pertinente. Este informe deberá presentarse mínimo con una periodicidad semestral.

2.3. Reporte a AMV de incumplimientos al deber de certificación

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019)

En el evento en que se advierta un incumplimiento de las obligaciones de certificación a las que hace referencia el presente capítulo, la persona designada deberá informar de este hecho a AMV a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de esa circunstancia²⁵. En la misma comunicación tendrá que informarse las medidas adoptadas para evitar que se presenten nuevos incumplimientos y los responsables de su implementación y seguimiento, así como las fechas previstas para la ejecución de dichas medidas.

El reporte correspondiente a los eventuales incumplimientos deberá remitirse en el siguiente formato al correo electrónico cartacircular83@amvcolombia.org.co:

Campo	Descripción
1. Nombre del intermediario que reporta el incumplimiento	Se debe identificar la razón social y Nit. del sujeto de autorregulación en el cual se ha advertido el incumplimiento.
2. Nombre e identificación de la PNV que no ha dado cumplimiento al deber de certificación	Nombre e identificación de la PNV involucrada en el incumplimiento al deber de certificación.
3. Fecha en la que se evidenció el incumplimiento.	día – mes – año Se debe incluir la información acerca del período o fechas específicas en que la PNV estuvo sin certificación y desarrolló actividades para las que requería estar certificada.
4. Fecha o período en la que se presentó el incumplimiento	Si es una o varias fechas, indicar día-mes- año de cada una. Si es un período, indicar "Entre el día-mes-año y el día-mes-año".

²⁵ Ibidem. Artículo 37.5. Colaboración con AMV "Los sujetos de autorregulación deberán informar a AMV de cualquier hecho o situación que constituya una infracción o que atente contra la transparencia, integridad y seguridad del mercado (...)"

Campo	Descripción
5. Modalidad de certificación en la que se presentó el (los) incumplimiento(s)	Se deberá indicar la modalidad de certificación en que se presentó el incumplimiento, según el artículo 128 del Reglamento de AMV
6. Detalles del incumplimiento	Se deberá identificar las causas del incumplimiento
7. Medidas adoptadas para evitar que se presenten nuevos incumplimientos	Se deberán indicar las medidas concretas adoptadas para evitar que se presenten nuevos incumplimientos, indicando los responsables de su implementación y seguimiento, así como las fechas previstas para su ejecución.

El primer informe de verificación de las políticas y procedimientos a la Junta Directiva como mínimo corresponderá al primer semestre de 2018.

Capítulo 3 - Envío de información sobre límites a las operaciones de reporto, simultáneas y TTV celebradas por cuenta de terceros previstos en el artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010

3.1. Deber de documentar el establecimiento de límites

Conforme con el numeral 3° del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010²⁶, en aquellos casos en los que se fije o modifique un límite superior al 30% del patrimonio técnico calculado de conformidad con el párrafo 2° del mismo artículo, el IMV mantendrá a disposición de AMV la información que soporte tal decisión, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos para tal efecto en mencionado artículo.

Adicionalmente, para las Sociedades Comisionistas de Bolsa, en concordancia con lo dispuesto en el Capítulo XXVII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia²⁷, los órganos responsables de adelantar las labores de verificación y seguimiento al SARIC deben evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de la política por la cual se decidió

²⁶ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.36.3.3.2. Limitaciones a las operaciones de reporto o repo, simultáneas y transferencia temporal de valores celebradas por cuenta de terceros. "Los intermediarios de valores podrán fijar límites internos para la celebración de operaciones por cuenta de un mismo tercero superiores al porcentaje previsto en el presente numeral, siempre y cuando dichos límites estén debidamente justificados, sean incorporados en sus políticas de administración del riesgo de contraparte y aprobados por su Junta Directiva..."

²⁷ Superintendencia Financiera de Colombia. Circular Básica Contable y Financiera. 4. Alcance del Sistema de Administración del Riesgo de Contraparte (SARIC). "El SARIC es el sistema de administración del riesgo de contraparte que deben implementar las SCBV y las SCBA, con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de contraparte al que están expuestas en desarrollo de sus operaciones (...)"

umentar el límite para un tercero y en caso de incumplimiento, informará a AMV como se indica a continuación:

3.2. Deber de informar a AMV el incumplimiento de los límites

En atención al deber establecido en el parágrafo 1° del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010²⁸, en caso de que los IMV incumplan alguno de los límites a los que se refiere dicho artículo o al fijado por el IMV, suspenderán inmediatamente la realización de nuevas operaciones por cuenta del tercero que originó el incumplimiento, y remitirán a AMV, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de ocurrencia, un informe donde se consagre el plan de ajuste para reestablecer los límites y las medidas adoptadas para evitar que se presenten nuevos incumplimientos. Para la remisión de dicho informe se seguirán las instrucciones indicadas en los numerales siguientes.

3.3. Información que se debe remitir en caso de incumplimiento

Los IMV en el informe que remitirán a AMV deben especificar lo siguiente: i) Si se dio cumplimiento a la obligación de suspensión inmediata de nuevas operaciones por cuenta del tercero que originó el incumplimiento y el tiempo durante el cual se mantendrá vigente tal medida; ii) El plan de ajuste determinado para reestablecer los límites indicando expresamente las fechas previstas para su cumplimiento y el responsable de su ejecución al interior del IMV y, iii) Las medidas concretas adoptadas para evitar que se presenten nuevos incumplimientos, indicando los responsables de su implementación y seguimiento y las fechas previstas para su ejecución.

Adicionalmente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del incumplimiento, se remitirá el siguiente formato debidamente diligenciado:

Campo	Descripción
1. Nombre del sujeto de autorregulación	Razón Social
2. Fecha en la que se presentó el incumplimiento	dd-mmm-aaaa
3. Hora en la que se presentó el incumplimiento	00:00 a.m./p.m.

²⁸ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.36.3.3.2. Limitaciones a las operaciones de reporto o repo, simultáneas y transferencia temporal de valores celebradas por cuenta de terceros. (...) "En el caso de presentarse el incumplimiento de alguno de los límites establecidos en el presente artículo, el intermediario de valores deberá suspender de manera inmediata, la realización de nuevas operaciones por cuenta del tercero que originó el incumplimiento y remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del incumplimiento un informe donde se consagre el plan de ajuste para reestablecer los límites y las medidas adoptadas para evitar que se presenten nuevos incumplimientos. Este deberá ser enviado con fines informativos a las bolsas de valores, sistemas de negociación de valores, sistemas de registro de operaciones sobre valores y sistemas de compensación y liquidación de operaciones sobre valores según sea el caso. Así mismo, deberá ser remitido a los organismos de autorregulación y a la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar por razón de dicho incumplimiento. Para efectos de lo establecido en el presente parágrafo, las renovaciones de las operaciones por cuenta de terceros no se considerarán nuevas operaciones (...)"

4. Tipo de incumplimiento(s)	Se deberá indicar el incumplimiento según el tipo de límite excedido en los términos del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010. 1. Límite máximo de compromisos 2. Límite máximo por cuenta de un mismo tercero 3. Límite por especie 4. Límite en operaciones sobre valores emitidos por vinculados
5. Monto y porcentaje del exceso	Monto en pesos y porcentaje correspondiente
6. Información del tipo de operación u operaciones que generaron el incumplimiento	Repo, simultánea o TTV y el folio de la operación
7. Monto de la operación u operaciones que generaron el incumplimiento	Monto en pesos
8. Información del operador que ejecutó la operación u operaciones que generaron el incumplimiento	Nombre, Apellido y Cédula
9. Información sobre el tercero implicado	Nombre del tercero e identificación
10. Información sobre los vinculados al tercero (cuando aplique)	Nombre e identificación de los vinculados al tercero, según lo contemplado en los ordinales i, ii, iii del numeral 3 del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010.

3.4. Medio para la remisión de información

Con el fin de facilitar el almacenamiento de la información remitida y el análisis de ésta, se debe allegar la información en medio electrónico, formato Microsoft Word o Excel (según aplique), sin ninguna clave ni protección que impida ser seleccionada y/o copiada.

3.5. Deber de remitir información sobre vínculos de clientes

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

Los IMV que se encuentren autorizados para celebrar operaciones sobre valores por cuenta de terceros deberán diligenciar y remitir el siguiente cuadro a AMV, por intermedio de su representante legal y de manera trimestral, con el fin de reportar los clientes que de conformidad con su perfil de riesgo tengan la posibilidad de realizar las operaciones aquí referidas, cuando presenten uno o más de los vínculos establecidos en el numeral 3° del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010.

Nombre del Inversionista	Número de identificación del inversionista	Nombre de quien deba ser considerado un mismo tercero respecto del inversionista*	Número de identificación del tercero	Tipo de vínculo	Especificar el tipo de vínculo que genera la relación de un mismo tercero
Nombre y apellido o Razón social	Nit (Sin puntos, ni comas, ni espacios y guion antes del dígito de verificación) Otros tipos de identificación (Sin puntos, ni comas, ni espacios)	Nombre y apellido o Razón social	Nit (Sin puntos, ni comas, ni espacios y guion antes del dígito de verificación) Otros tipos de identificación (Sin puntos, ni comas, ni espacios)	Seleccione i, ii, o iii dependiendo del criterio que determine la existencia de un vínculo como mismo tercero, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto Único*.	Del criterio escogido en la anterior columna, determine cuál es el vínculo generador de la relación de un mismo tercero, de acuerdo con el numeral 3 del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto Único. (Ejemplo: Para el criterio i los vínculos pueden ser: operaciones realizadas con una misma persona jurídica , con su matriz , o con sus subordinadas , o las subordinadas de la matriz o sus accionistas controlantes .

* Incluya todos los clientes que representan un mismo tercero, independientemente de que a la fecha tengan o no posiciones abiertas.

Esta información se debe remitir durante los primeros 10 días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre, únicamente si durante el trimestre calendario anterior el IMV ejecutó operaciones repo, simultáneas o TTV por cuenta de terceros.

La información reportada debe contener los datos de todos los clientes que presenten uno o más de los vínculos establecidos en el numeral 3° del artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010.

Con el fin de facilitar su almacenamiento y análisis, la información sobre vínculos de clientes se debe allegar en medio electrónico, en formato Excel, sin clave ni protección que impida ser seleccionada y/o copiada.

3.6. Otras disposiciones

(Numeral modificado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 36.7 del Reglamento de AMV²⁹, los IMV deberán adoptar políticas, procedimientos y una gestión de control interno

²⁹ Reglamento de AMV. Artículo 36.7 Políticas y procedimientos. "Los miembros deberán contar con políticas y procedimientos relativos a las actividades autorreguladas, y que sean acordes con la normatividad vigente, (...) las Cartas Circulares que AMV expida para el efecto. Todas las políticas y procedimientos deben estar debidamente documentados y ser aprobados por la Junta Directiva de la entidad o quien haga sus veces. Las

adecuada para adelantar el monitoreo sobre el cumplimiento de los límites de que trata el artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010. Para el efecto, los IMV deberán requerir a los terceros por cuenta de quienes actúan, la información necesaria que permita identificar los vínculos a que hace el numeral 3° *ibídem*³⁰.

Una vez el AMV conozca el incumplimiento de alguno de los límites establecidos en el artículo 2.36.3.3.2 del Decreto 2555 de 2010, evaluará la procedencia de iniciar un proceso disciplinario atendiendo los criterios establecidos en la Política de Supervisión y Disciplina de AMV, disponible en el portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Normativa y buenas prácticas", subsección "Buenas prácticas", en el vínculo "Documentos de política".

De conformidad con lo previsto en el numeral 2 del Capítulo IV del Título I de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 36.6 del Reglamento de AMV³¹, los IMV deben contar con políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que permitan un adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable.

Para los efectos de la remisión de información requerida en presente capítulo, se encuentra habilitado el correo electrónico monitoreo@amvcolombia.org.co

Capítulo 4 - Deberes de información sobre el Sistema de Administración del Riesgo de Contraparte (SARiC)

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019)

El Capítulo XXVII de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) establece las reglas relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Contraparte (SARiC) que deben adoptar las Sociedades Comisionistas de Bolsa (SCB).

El numeral 7 del mencionado capítulo indica que el SARiC de las SCB estará sujeto al monitoreo y supervisión permanente por parte del organismo de

disposiciones contenidas en estas políticas y procedimientos son de obligatorio cumplimiento por parte de las personas naturales vinculadas, y es deber de cada miembro velar por su adecuada implementación y cumplimiento, sin perjuicio de las facultades de supervisión y disciplina que tienen AMV y la SFC. El Autorregulador del Mercado de Valores podrá pronunciarse sobre las políticas y procedimientos de los miembros".

³⁰ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.36.3.3.2. (...) "i. Operaciones realizadas con una misma persona jurídica, así como, aquellas celebradas con su matriz o con sus subordinadas, o las subordinadas de la matriz o sus accionistas controlantes, en los términos de los artículos 260 y 261 del Código de Comercio. ii. Operaciones realizadas con una misma persona natural además de las operaciones realizadas con ésta, aquellas celebradas con su cónyuge, compañero o compañera permanente, sus hijos, padres, hermanos, abuelos, nietos y con los parientes hasta el segundo grado de afinidad. Igualmente, aquellas celebradas con personas jurídicas respecto de las cuales la persona natural, su cónyuge, compañero o compañera permanente o los parientes indicados en el inciso anterior, tengan más del 50% del capital ya sea directa o indirectamente. iii. Las celebradas con sociedades subordinadas a las personas jurídicas mencionadas en el inciso anterior".

³¹ Reglamento de AMV. Artículo 36.6. Cultura de cumplimiento y control interno. "Los miembros deberán contar con los recursos humanos, tecnológicos y de información necesarios para adelantar una gestión de control interno adecuada, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades de intermediación que adelante".

autorregulación, con el fin de evitar potenciales conductas o situaciones de incumplimiento ligadas al riesgo de contraparte.

En consecuencia, las SCB deberán adoptar políticas y procedimientos de acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXVII de la CBCF, e implementar un estándar de control interno adecuado para el seguimiento y monitoreo permanente de su exposición al riesgo de contraparte, en los términos establecidos en el numeral 5.4 del mencionado Capítulo XXVII. Adicionalmente, deberán disponer de un procedimiento de revisión permanente del SARiC, que permita identificar y mitigar potenciales conductas indebidas que estén asociadas al riesgo de contraparte.

De igual manera, las SCB autorreguladas deberán identificar e informar a AMV las situaciones excepcionales que se presenten o que prevean puedan llegar a presentarse en el ámbito del SARiC³² a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de identificación. Para tal fin deberán remitir un informe suscrito por el representante legal, que describa las causas que las generaron y las medidas adoptadas para enfrentar dicha situación.

De otra parte, los revisores fiscales de las SCB deberán informar a AMV de las situaciones de incumplimiento y/o irregularidades materiales en el momento en que sean identificadas, de conformidad con lo señalado en el numeral 6.5.1 del Capítulo XXVII de la CBCF.

Para efectos del envío de la información aquí solicitada, AMV habilitó el correo electrónico supervision@amvcolombia.org.co. En caso de se opte por remitir la información a través de correo convencional, la documentación deberá enviarse a las oficinas de AMV, ubicadas en la calle 72 # 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, en comunicación dirigida a la Gerencia de Supervisión.

AMV evaluará la responsabilidad de la SCB, así como las eventuales conductas que se hayan originado en relación a los incumplimientos. En todo caso, cuando AMV conozca de situaciones que puedan constituir infracciones que no se enmarquen en su ámbito de competencia, procederá a informar a la Superintendencia Financiera de Colombia y le dará traslado de las actuaciones y pruebas relacionadas.

Capítulo 5 - Controles relativos a la identificación de esquemas de defraudación

(Capítulo eliminado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

Capítulo 6 - Obligaciones de Reporte de los Órganos de Control de los IMV

(Capítulo adicionado a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

³² Superintendencia Financiera de Colombia, Circular Básica Contable y Financiera, Capítulo XXVII, numeral 6.4.2, literal f.

El Sistema de Control Interno (SCI) de los intermediarios, es la primera capa de supervisión del mercado. Los órganos que hacen parte del SCI tienen asignadas, en virtud de la normatividad aplicable, funciones de seguimiento y control en torno al cumplimiento de las normas del mercado de valores.

De conformidad con lo anterior, y con el propósito de estimular y contribuir a la elevación de los estándares de las actividades de los órganos de control interno de los miembros autorregulados, AMV apoyará algunas de sus actividades de supervisión a partir de los resultados de las evaluaciones realizadas por dichos órganos de control.

Para tal efecto y con el fin de garantizar la coordinación adecuada de actividades e intercambio de información entre AMV y los órganos de control de los intermediarios de valores, estos deberán remitir a AMV los reportes que se detallan a continuación.

6.1 Auditor Interno

El numeral 6.1.4. del Capítulo IV, del Título I, de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica de la SFC, regula el rol de la Auditoría Interna, en el marco del funcionamiento del SCI de las entidades vigiladas por esa Superintendencia. Dicha norma establece como principales funciones y/o responsabilidades del Auditor Interno, entre otras, las siguientes:

- a. Elaborar el plan anual de auditoría antes de finalizar el año anterior y darle estricto cumplimiento.
- b. Realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del SCI, en las áreas y procesos de la organización que resulten relevantes.
- c. Evaluar tanto las transacciones como los procedimientos de control involucrados en los diferentes procesos o actividades de la entidad, en aquellos aspectos que considere relevantes.
- d. Revisar los procedimientos adoptados por la administración para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.
- e. Verificar la eficacia de los procedimientos adoptados por la administración para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los reportes remitidos a la SFC y demás órganos de control.
- f. Adelantar las investigaciones especiales que considere pertinentes, dentro del ámbito de su competencia, para lo cual debe contar con la colaboración de expertos en aquellos temas en que se requiera.

- g. Presentar a la junta directiva, por lo menos al cierre de cada ejercicio, un informe acerca de los resultados de su labor, incluyendo, entre otros aspectos, las deficiencias detectadas en el SCI.

El responsable del área que al interior de cada IMV cumpla con el rol y las funciones establecidas en el numeral 6.1.4. de la referida Circular, deberá remitir a AMV la siguiente información:

- a. Cuando quiera que en el desarrollo de sus funciones se adviertan situaciones materiales de incumplimientos o falencias en relación con las políticas, procedimientos y/o controles asociados a actividades autorreguladas, se deberá remitir a AMV copia de los informes que sean presentados al Comité de Auditoría o la Junta Directiva al respecto, junto con el plan de acción que se haya definido para abordar la situación.
- b. Cuando se considere pertinente adelantar investigaciones especiales en temas relacionados con el desarrollo de actividades autorreguladas, los resultados de tales investigaciones deben ser puestos en conocimiento de AMV una vez hayan sido conocidos por la Junta Directiva y ésta haya emitido un pronunciamiento sobre el particular³³.
- c. Tratándose de entidades que dentro del año calendario inmediatamente anterior hayan sido objeto de herramientas preventivas o sanciones relacionadas con el funcionamiento del SCI, deberán remitir dentro del primer mes del año siguiente el Plan Anual de Auditoría previsto para el ejercicio correspondiente.
- d. Disposición transitoria. Dentro de los 3 meses siguientes a la entrada en vigencia de esta norma, el responsable del área que al interior de cada IMV cumpla con el rol y las funciones establecidas en el numeral 6.1.4. de la referida Circular, deberá remitir a AMV la descripción de la estructura del Sistema Control Interno del IMV.

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

(Capítulo adicionado a través de Carta Circular No. 120 de 2022, rige a partir del 1 de enero de 2023)

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

³³ Cfr. Numeral 6.1.4.2.2.7.8 del Capítulo IV Título I Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

restricciones para que las operaciones de intermediación se desarrollen en lugares físicos diferentes a las oficinas de los intermediarios³⁴. 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 especiales³⁵ 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 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

³⁴ La Circular Básica Jurídica de la SFC³⁴ y el Reglamento de Autorregulación en Valores de AMV³⁴ 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.

³⁵ 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.

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 interés³⁶, 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.

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 confidencial³⁷. Adicionalmente, señalan que deben establecer políticas y procedimientos para el adecuado manejo de la información confidencial³⁸.

³⁶ Decreto 2555 de 2010, artículo 7.3.1.1.2, numeral 2 y Reglamento de AMV, Capítulo 2 del Título 2.

³⁷ Decreto 2555 de 2010, artículo 7.3.1.1.2, numeral 4.

³⁸ Reglamento de AMV, artículo 40.

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 mercado³⁹, 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, 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

³⁹ Ley 964 de 2005, artículo 50 y Reglamento de AMV, Libro 2, Título 3.

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 la 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 intermediación⁴⁰.

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.
- 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.

⁴⁰ Decreto 2555 de 2010, artículo 5.3.2.1.1, numeral 7.1.

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.

TÍTULO 2 - DEBERES ESPECIALES DE LOS INTERMEDIARIOS DE VALORES

Capítulo 1 - Suministro de información a AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

La función de supervisión que lleva a cabo el Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia - AMV, consiste en la verificación del cumplimiento de la normatividad aplicable por parte de los sujetos de autorregulación. Para tal efecto se adelantan diferentes actividades, entre las cuales se encuentra la realización de visitas de carácter general o especial relacionadas con las actividades autorreguladas, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.40.6.1.1 y el literal b) del artículo 11.4.3.1.4. del Decreto 2555 de 2010, en concordancia con el literal c) del artículo 10 del Reglamento de AMV.

Para el ejercicio de sus funciones, resulta de vital importancia que la información requerida por los funcionarios de AMV, encargados de la realización de las visitas, sea suministrada oportunamente, de forma que el autorregulador pueda realizar su actividad de supervisión con oportunidad y suficiencia. Lo anterior se encuentra en armonía con lo previsto en el artículo 11.4.4.1.4 del Decreto 2555 de 2010, en el cual se establece que los representantes legales de los miembros son responsables de verificar el suministro oportuno de la información que requiera el organismo de autorregulación.

En el mismo sentido, el artículo 37.4 del Reglamento de AMV dispone que los sujetos de autorregulación deben entregar a los funcionarios de AMV toda la información y documentos que se encuentren en su poder y que les sean solicitados por éstos para el ejercicio de sus funciones.

Oportunidad de la entrega de información:

Para el suministro de información a AMV se considera necesario solicitar a los sujetos de autorregulación que realicen su mejor esfuerzo para que la información requerida se obtenga con la celeridad que necesita todo proceso de supervisión, lo cual redundará en una gestión más efectiva y en un menor tiempo de duración de las visitas.

En consideración a lo anterior, y con el propósito de establecer lineamientos claros que permitan una mayor fluidez en el suministro de la información solicitada durante las visitas, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El funcionario de AMV debe solicitar la información o documentación necesaria en forma escrita y señalando un plazo para el suministro de la misma,

ajustándose a las circunstancias particulares de cada entidad, y teniendo en cuenta la complejidad y volumen de la información y documentación requerida.

2. Si los sujetos de autorregulación por alguna razón no pueden atender la solicitud en el plazo señalado, deben responder por escrito, informando las razones que no le permiten cumplir con la entrega oportuna de la información. En tal caso, el funcionario de AMV podrá otorgar un plazo adicional.
3. Si los sujetos de autorregulación no pueden suministrar la información, deberá remitirse una certificación suscrita por un representante legal de la entidad o por la persona natural vinculada, según se trate de información institucional o personal, en la cual se manifieste que no se cuenta con la información solicitada.

Las respuestas a los requerimientos de los funcionarios de AMV deben darse por escrito, sin perjuicio de que puedan realizarse entregas en forma parcial hasta completar la totalidad de la información requerida, a efectos de agilizar el proceso de supervisión.

Capítulo 2 - Medidas de seguridad en conversaciones telefónicas con funcionarios de vigilancia y monitoreo de AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019. Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 7 de abril de 2022)

Con ocasión del cumplimiento de la función de supervisión que adelanta AMV como organismo de autorregulación, se lleva a cabo una gestión de monitoreo en tiempo real de las operaciones sobre valores, para lo cual es necesario que funcionarios de esta entidad se contacten con las personas naturales vinculadas a los intermediarios de valores miembros.

Para cumplir con la función de monitoreo, se adopta el siguiente protocolo para las conversaciones telefónicas entre los funcionarios de monitoreo y vigilancia de AMV y las personas naturales vinculadas a los miembros de AMV:

1. El funcionario de monitoreo y vigilancia de AMV contactará a la persona con la cual requiera sostener una conversación, y se presentará informando su nombre y cargo, para posteriormente continuar con la gestión correspondiente.
2. Si la persona natural vinculada considera pertinente validar la procedencia de la llamada recibida, podrá devolver la llamada a la línea telefónica de AMV, al PBX (601) 602 4580, y solicitar que le comuniquen con el profesional con quien sostuvo la conversación.
3. Los funcionarios de monitoreo y vigilancia de AMV autorizados para contactar a personas naturales vinculadas serán aquellos que se encuentren en el listado

que para el efecto se publicará en la página web www.amvcolombia.org.co, en la sección **Contáctenos**.

Capítulo 3 - Deberes en el registro de operaciones

Según el artículo 7.4.1.1.6⁴¹ del Decreto 2555 de 2010, los intermediarios están obligados a registrar todas las operaciones que realicen en el mercado mostrador en un sistema de registro de operaciones sobre valores, autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia. En este sentido, la Circular Básica Jurídica de la SFC, Parte III, Título II, Capítulo II, enumera cuales son aquellos valores objeto de registro, a saber: i). Los valores de deuda pública y de deuda privada inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores –RNVE–, distintos a las acciones y los bonos obligatoriamente convertibles en acciones; ii). Los instrumentos financieros derivados que cumplan con las condiciones previstas en los parágrafos 3 y 4 del art. 2 de la Ley 964 de 2005; y iii). Los productos estructurados que tengan la calidad de valor en los términos del numeral 2 del art. 2.35.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

A su vez, son valores inscritos en el RNVE, aquellos respecto de los cuales la entidad emisora realizó el proceso de inscripción descrito en el artículo 5.2.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010⁴², y aquellos que de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 1 del Título 2 del Libro 2 de la Parte 5 *ibídem*, se inscriben de manera automática. En este punto, es importante resaltar que, entre estos últimos, por disposición legal se inscriben automáticamente, los bonos globales⁴³, los cuales hacen parte de la categoría de valores de deuda pública inscritos en el RNVE. Ahora bien, la obligación de registro debe cumplirse, incluso cuando alguna de las partes participantes en la operación no está afiliado a un sistema de registro, según lo dispone el artículo 2.15.3.1.3 del Decreto 2555 de 2010⁴⁴.

⁴¹ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.4.1.1.6. Obligación de registro. "Los intermediarios de valores están obligados a registrar todas las operaciones realizadas en el mercado mostrador en un sistema de registro de operaciones sobre valores autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicho organismo impartirá las instrucciones relativas al tiempo máximo, forma y condiciones en las cuales se deberá efectuar el registro (...)"

⁴² Decreto 2555 de 2010. Artículo 5.2.1.1.1 Eventos de inscripción. "Las entidades a que se refiere el artículo siguiente que deseen realizar una oferta pública de sus valores o que los mismos se negocien en un sistema de negociación, deberán inscribirse junto con la emisión o emisiones del respectivo valor o valores en el RNVE (...)"

⁴³ Decreto 2555 de 2010. Artículo 5.2.2.1.1. Inscripción automática de títulos emitidos, avalados o garantizados por la Nación y el Banco de la República. "Se entenderán inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores - RNVE y autorizada la oferta pública de los documentos de deuda pública emitidos, avalados o garantizados por la Nación o por el Banco de la República. Para tales efectos, se deberá enviar con destino al Registro Nacional de Valores y Emisores - RNVE y a los sistemas de negociación en que vayan a negociarse, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la realización de la oferta pública, copia del acto mediante el cual se crearon los valores, facsimile o macrotítulo o modelo del título y demás documentos que permitan conocer las características de la emisión".

⁴⁴ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.15.3.1.3. Registro de operaciones cuando participen no afiliados a los sistemas de registro. "Todas las operaciones realizadas en el mercado mostrador entre afiliados a sistemas de registro de operaciones sobre valores y no afiliados a los mismos, deberán ser registradas por el afiliado (...)"

Por su parte, el Reglamento de AMV establece en el artículo 37.6⁴⁵ la obligación que tienen los miembros autorregulados, de establecer políticas y procedimientos, para el registro de operaciones sobre valores celebradas en el mercado mostrador dentro del término establecido en la normatividad aplicable.

Por lo expuesto, resulta necesario instruir sobre el cumplimiento del deber de registro, en los siguientes términos:

- 3.1.** Operaciones entre dos afiliados al mismo sistema de registro. Según lo dispone el artículo 2.5.1. de la Parte III Título II Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, ambos afiliados deben realizar directamente el registro de la operación. Éste se puede hacer mediante el calce de los 2 registros en el sistema de registro de operaciones sobre valores o mediante la confirmación de la información que un intermediario de valores ha pre-ingresado, según lo disponga el administrador del respectivo sistema. Cuando un intermediario de valores afiliado esté actuando por cuenta de un tercero, la obligación de registro o confirmación corresponde a dicho intermediario.
- 3.2.** Operaciones entre un afiliado y un no afiliado. Según lo establece el numeral 2.5.2 de la Parte III Título II Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, el afiliado tiene la obligación de realizar su correspondiente registro, así como aquéllos del no afiliado. El intermediario afiliado debe conocer sus contrapartes, de manera tal que esté en capacidad de reportar todas las operaciones que le correspondan.
- 3.3.** Operaciones entre intermediarios afiliados a diferentes sistemas. Según lo establece el numeral 2.5.3. de la Parte III Título II Capítulo II de la Circular Básica Jurídica las partes deben acordar, al momento de la negociación y mediante el medio verificable quién realizará el correspondiente registro. En ausencia de dicho acuerdo, corresponde al vendedor, enajenante u originador, según sea el caso, el registro de las operaciones.
- 3.4.** La obligación de registro de las operaciones recae sobre todos los valores objeto de registro, según lo establecido en la Parte III Título II, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la SFC.

De conformidad con lo previsto en el numeral 2 del Capítulo IV del Título I de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 36.6 del Reglamento de AMV⁴⁶, los Intermediarios del Mercado de Valores - IMV deben contar con políticas,

⁴⁵ Reglamento de AMV. Artículo 37.6. "Los miembros establecerán políticas y procedimientos para el registro de operaciones sobre valores celebradas en el mercado mostrador dentro del término establecido en la normatividad aplicable".

⁴⁶ Reglamento de AMV. Artículo 36.6. Cultura de cumplimiento y control interno. "Los miembros deberán contar con los recursos humanos, tecnológicos y de información necesarios para adelantar una gestión de control interno adecuada, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades de intermediación que adelante".

principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que permitan un adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable.

Capítulo 4 - Deberes en el mercado mostrador frente a clientes inversionistas (Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

El artículo 7.4.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010⁴⁷, faculta a los Intermediarios del Mercado de Valores - IMV - para actuar en el mercado mostrador por cuenta propia o con recursos de terceros (en el caso de los IMV que pueden administrar tal tipo de recursos) con cualquier contraparte, sea otro IMV, entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cliente inversionista o inversionista profesional. Adicionalmente, la regulación establece deberes a los IMV que propenden por la profesionalización del mercado de valores y por la protección a los clientes.

Las particularidades de las operaciones efectuadas con clientes inversionistas en el mercado mostrador, han puesto de presente la conveniencia de desarrollar guías sobre la forma de dar cumplimiento a los deberes generales y especiales que deben observar los IMV al ejecutar tal tipo de operaciones, de conformidad con lo establecido en la Parte 7, Libros 3 y 4, del Decreto 2555 de 2010⁴⁸; en el Libro 2, Títulos I y II del Reglamento de AMV⁴⁹, y en la Parte III, Título II, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica⁵⁰ de la SFC.

En consecuencia, el presente capítulo imparte instrucciones sobre los elementos que deben ser atendidos para dar un adecuado cumplimiento a los deberes que rigen la actividad de intermediación de valores en el mercado mostrador. Los IMV aplicarán tales instrucciones de acuerdo con las características y condiciones de cada operación y cliente, como se señala a continuación.

4.1. Casos

4.1.1. El contrato de comisión sobre valores en el mercado mostrador

Corresponde a las operaciones mediante las cuales un IMV facultado para ello actúa en nombre propio, pero por cuenta ajena, para la negociación de valores

⁴⁷ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.4.1.1.2. Autorización para actuar en el mercado mostrador. "Los intermediarios de valores podrán actuar en el mercado mostrador por cuenta propia o con recursos de terceros, según sea el caso, con cualquier contraparte, sea intermediario de valores, entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, "cliente inversionista" o "inversionista profesional". (...)"

⁴⁸ Hacemos referencia a los siguientes artículos del Decreto 2555 de 2010: artículo 7.3.1.1.1. Deberes generales de los intermediarios de valores, artículo 7.3.1.1.2. Deberes especiales de los intermediarios de valores; artículo 7.3.1.1.3. Deber de asesoría frente a los "clientes inversionistas"; artículo 7.3.1.1.5. Deberes en la realización de operaciones con derivados financieros no estandarizados; artículo 7.4.1.1.4. Deber de otorgar condiciones de mercado en la realización de operaciones en el mercado mostrador a los "clientes inversionistas" contrapartes; artículo 7.4.1.1.5. Deberes adicionales de información respecto de los "clientes inversionistas" contrapartes en el mercado mostrador.

⁴⁹ Hacemos referencia a los siguientes títulos del libro 2 del Reglamento de AMV: Título 1. Deberes, obligaciones y reglas generales de los intermediarios de valores y sus PNV, Título 2. Deberes especiales de los intermediarios.

⁵⁰ Circular Básica Jurídica. Parte III. Título II. Capítulo II. Reglas de intermediación en el mercado mostrador.

inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros en el mercado mostrador⁵¹.

Para la realización de este tipo de operaciones de intermediación, las normas del mercado de valores exigen a los IMV el cumplimiento de deberes generales⁵² y especiales⁵³, respecto de su actuación en el mercado y frente a sus clientes. Algunos de estos deberes establecidos en la regulación vigente aplican de manera particular para el desarrollo de operaciones bajo el contrato de comisión en el mercado mostrador, dentro de los cuales se encuentran:

- a. Cumplir con el deber de asesoría frente a clientes inversionistas de conformidad con los artículos 7.3.1.1.3 del Decreto 2555 de 2010⁵⁴ y 44.1 del Reglamento de AMV⁵⁵.
- b. Ofrecer información específica acerca de la realización de operaciones con valores de poca liquidez en el mercado mostrador, manifestándole al cliente los riesgos de comprar o vender valores de tales características⁵⁶.
- c. Garantizar la mejor ejecución de las operaciones⁵⁷. Para este propósito el IMV debe tener en consideración⁵⁸:
 - La adopción de políticas y procedimientos para la ejecución de operaciones, que deben ser informados de manera previa al cliente. Tales políticas deben incluir criterios que consideren el tipo de cliente, el volumen de las órdenes y los demás que el IMV estime pertinentes.
 - La evaluación del mejor resultado se debe efectuar, tratándose de clientes inversionistas, con base en el precio o tasa de operación a las condiciones del mercado al momento de su realización, obtenido después de restarle los costos asociados a la respectiva operación.

⁵¹ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.4.1.1.3. Contrato de comisión sobre valores en el mercado mostrador. "Sólo las sociedades comisionistas de bolsa de valores, las sociedades comisionistas independientes de valores y las sociedades comisionistas de bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities, cuando éstas últimas realicen dichas operaciones sobre valores, podrán actuar en nombre propio pero por cuenta ajena como intermediario de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE o de valores extranjeros listados en un sistema local de cotizaciones de valores extranjeros en el mercado mostrador."

⁵² En virtud de los deberes generales establecidos en el artículo 7.3.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010, los "(...) intermediarios de valores deben proceder como expertos prudentes y diligentes, actuar con transparencia, honestidad, lealtad, imparcialidad, idoneidad y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad que desarrollan." Adicionalmente, el artículo 36.1 del Reglamento de AMV, señala, entre otros, que los sujetos de autorregulación deben proceder con claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento.

⁵³ Contemplados entre otros, en el artículo 7.3.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010; en el Título 2 del Libro 2 del Reglamento de AMV; y en la Parte III, Título II, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la SFC.

⁵⁴ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.3.1.1.3. Deber de asesoría frente a los "clientes inversionistas".

⁵⁵ Reglamento de AMV. Artículo 44.1 Deber de asesoría.

⁵⁶ Reglamento de AMV. Artículo 45.2. Información Específica.

⁵⁷ Establecido en el numeral 7 del artículo 7.3.1.1.2 del Decreto 2555, y artículo 43 del Reglamento de AMV

⁵⁸ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.3.1.1.2. Numeral 7.

- El deber de anteponer el interés del cliente sobre el interés del IMV.
 - El deber de contar con los mecanismos que le permitan al IMV acreditar la mejor ejecución con base en las políticas de ejecución de la entidad, cuando el cliente lo solicite.
- d. Informar las tarifas de comisión que serán cobradas al cliente por la operación⁵⁹.

En la ejecución del contrato de comisión es posible que, después de analizar las condiciones del mercado, el profesional del IMV encargado de la atención del tercero determine que el mejor beneficio para el cliente podría ser obtenido si la ejecución de la operación se realiza contra la posición propia del mismo IMV. En tal escenario la operación puede realizarse bajo las siguientes alternativas:

- 4.1.1.1. Continuar el desarrollo de la operación bajo el contrato de comisión (manteniendo los deberes señalados anteriormente) cruzándola con la posición propia del mismo IMV.

En este caso, para evitar la vulneración de los deberes de los intermediarios en desarrollo de operaciones en el mercado mostrador, se debe mantener la separación funcional de operadores, establecida en el artículo 38.13 del Reglamento de AMV, respetando la prohibición de que los operadores por cuenta propia realicen actividades de intermediación de valores con clientes ⁶⁰, como mecanismo para prevenir la materialización de conflictos de interés.

- 4.1.1.2. Solicitar autorización de cliente y operar como su contraparte, caso en el cual se deben atender los deberes señalados en el numeral 4.1.2 del presente capítulo.

En todo caso el IMV deberá informar al cliente que está actuando como su contraparte. No es apropiado el establecimiento de cláusulas o condicionamientos en los cuales se limite la posibilidad que tienen los

⁵⁹ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.3.1.1.2. Deberes especiales de los intermediarios de valores. Numeral 1. Deber de información. (...) "Adicionalmente, los intermediarios en desarrollo de cualquier operación de las previstas en los numerales 1º, 2º y 5º del artículo 7.1.1.1.2 del presente decreto, deberán suministrar al cliente la tarifa de dichas operaciones de intermediación; y Reglamento de AMV. Artículo 37.1. Revelación de información a clientes. "Todo miembro deberá adoptar políticas y procedimientos para que la información dirigida a sus clientes o posibles clientes en operaciones de intermediación sea objetiva, oportuna, completa, imparcial y clara. Dichas políticas y procedimientos deberán referirse a los extractos y otros mecanismos utilizados para el suministro de información. (...) Adicionalmente, los miembros en desarrollo de cualquier operación de las previstas en los numerales 1º, 2º y 5º del artículo 7.1.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010 o la norma que la modifique o sustituya, deberán suministrar al cliente la tarifa de dichas operaciones de intermediación."

⁶⁰ Reglamento de AMV. Artículo 38.13 Separación funcional de operadores. "Los operadores por cuenta propia no podrán ejercer las funciones propias de los operadores por cuenta de terceros o los operadores de distribución, y viceversa. Parágrafo 1. Los operadores por cuenta propia no podrán realizar actividades de intermediación de valores con clientes. (...)". (Subraya por fuera del texto).

clientes de decidir si son atendidos como contraparte o bajo el contrato de comisión.

4.1.2. Operaciones en el mercado mostrador en las que los clientes inversionistas actúan como contraparte del IMV.

Para la realización de este tipo de operaciones de intermediación, los IMV están sujetos al cumplimiento de deberes generales⁶¹ y especiales⁶², respecto de su actuación en el mercado y frente a sus clientes. En relación con los deberes señalados, se destacan las siguientes particularidades:

- a. El cobro de márgenes deberá estar sujeto al cumplimiento de las políticas internas y criterios que determine el propio intermediario⁶³, las cuales, tendrán que estar a disposición de sus clientes, cuando éstos lo soliciten⁶⁴. En la realización de estas operaciones no procede el cobro de comisiones, pues la ejecución del negocio la realiza directamente el cliente, y no el intermediario en nombre propio pero por cuenta ajena.
- b. Estas operaciones no están sujetas al deber de mejor ejecución. Esta particularidad debe quedar clara a los clientes, con el fin de que conozcan sus derechos y las expectativas que tienen frente a los negocios que se están ejecutando.
- c. El Decreto 2555 de 2010⁶⁵ y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia⁶⁶ establecen deberes de información respecto de los clientes inversionistas contrapartes en el mercado mostrador. En virtud de estos deberes se exige al IMV proveer información sobre los elementos y las características de la operación que se realizará, de forma oportuna, transparente y completa. Con fundamento en lo anterior, el cliente deberá ser

⁶¹ En virtud de los deberes generales establecidos en el artículo 7.3.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010, los "(...) intermediarios de valores deben proceder como expertos prudentes y diligentes, actuar con transparencia, honestidad, lealtad, imparcialidad, idoneidad y profesionalismo, cumpliendo las obligaciones normativas y contractuales inherentes a la actividad que desarrollan." Adicionalmente, el artículo 36.1 del Reglamento de AMV, señala, entre otros, que los sujetos de autorregulación deben proceder con claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento.

⁶² Contemplados, entre otros, en el artículo 7.3.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010, en el Título 2 del Libro de 2 del Reglamento de AMV y en la Parte III, Título II, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica de la SFC.

⁶³ Reglamento de AMV. Artículo 45.4. Políticas y procedimientos. "(...) Para la incorporación de márgenes, los sujetos de autorregulación deberán contar con políticas internas y criterios, los cuales pueden ser generales o particulares, dependiendo de las que la entidad considere como más apropiadas."

⁶⁴ Circular Básica Jurídica. Parte III, Título II, Capítulo I. Numeral 1.2.5. Revelación de políticas y procedimientos. "Los intermediarios de valores deben garantizar una completa, oportuna y precisa revelación de los aspectos generales contenidos en sus políticas y procedimientos acerca de las actividades de intermediación de valores que realizan, de manera que sus clientes o posibles clientes puedan realizar sus decisiones de inversión de conformidad con su expectativa acerca del régimen de protección y deberes aplicables al intermediario de valores. En todo caso, el intermediario de valores debe poner a disposición de sus clientes, cuando éstos lo soliciten, las políticas y procedimientos, así como la documentación necesaria para establecer si las operaciones realizadas con sus clientes se ajustan a las mismas."

⁶⁵ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.4.1.1.4. Realización de operaciones en el mercado mostrador con clientes inversionistas actuando como contrapartes.

⁶⁶ Circular Básica Jurídica, Parte III, Título II, Capítulo II, Numeral 4.1. Cumplimiento de los deberes consagrados respecto de contrapartes que tengan la calidad de "clientes inversionistas"

informado expresamente que el intermediario está actuando como su contraparte. Dicha información debe constar en medio verificable.

- d. Aunque al IMV solo le es exigible el deber de asesoría cuando la operación se realiza en desarrollo del contrato de comisión, el artículo 45.3 del Reglamento de AMV establece una extensión de dicho deber cuando los sujetos de autorregulación ofrezcan recomendaciones profesionales a los clientes que hayan categorizado como “clientes inversionistas”⁶⁷. En consecuencia, siempre que la iniciativa para ejecutar una operación de intermediación en el mercado mostrador con un cliente inversionista se origine en una Persona Natural Vinculada del IMV y se plantee en tal sentido la propuesta de cierre de una operación, se deberá cumplir frente a ellos el mencionado deber.
- e. Las operaciones se deben celebrar en condiciones de mercado que sean razonables para los “clientes inversionistas” contrapartes⁶⁸, las cuales pueden incorporar los márgenes a que haya lugar⁶⁹. En todo caso, de manera previa a la ejecución de la operación, el intermediario deberá informar al cliente, por cualquier medio verificable, las condiciones de mercado de la operación y las condiciones económicas de la misma, y cómo estas representan condiciones de mercado razonables para el cliente inversionista.

El artículo 45.4 del Reglamento de AMV señala que, para el análisis de las condiciones de mercado, los intermediarios deberán tener en cuenta lo previsto en el Capítulo II, del Título II de la Parte III de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para la incorporación de márgenes, los IMV deberán contar con políticas internas y criterios, los cuales pueden ser generales o particulares, dependiendo de las que la entidad considere como más apropiadas.

- f. El IMV debe ofrecer información específica acerca de la realización de operaciones con valores de poca liquidez en el mercado mostrador, manifestándole al cliente los riesgos de comprar o vender valores de tales características⁷⁰.

En la ejecución de operaciones en las que el cliente es contraparte, los IMV deberán cumplir el deber de contar con los mecanismos y procedimientos para que la realización de operaciones por cuenta propia esté separada de cualquier actividad que pueda generar conflictos de interés⁷¹.

⁶⁷ Reglamento de AMV. Artículo 45.3. Extensión del deber de asesoría.

⁶⁸ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.4.1.1.4. Deber de otorgar condiciones de mercado en la realización de operaciones en el mercado mostrador a los “clientes inversionistas” contrapartes. “Cuando los intermediarios de valores actúen como contraparte de “clientes inversionistas” en el mercado mostrador, las operaciones se deberán realizar en condiciones de mercado para la contraparte que tenga la condición de “cliente inversionista”.”

⁶⁹ Reglamento de AMV. Artículo 45.4. Políticas y procedimientos.

⁷⁰ Reglamento de AMV. Artículo 45.2. Información Específica.

⁷¹ Decreto 2555 de 2010. Artículo 7.3.1.1.2. Numeral 2. Literal c).

4.2. Procesamiento de órdenes

El procesamiento de las órdenes que se ejecutan en el mercado mostrador en desarrollo del contrato de comisión se rige por las reglas establecidas en el Título 5 del Libro 2, del Reglamento de AMV⁷², al igual que las que se realizan en sistemas transaccionales.

4.3. Ejecución de operaciones

De acuerdo con las definiciones establecidas en la Parte 3, Título II, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica, la ejecución de operaciones en el mercado mostrador hace referencia al momento "(...) cuando las partes involucradas cotizan y cierran, por un medio verificable, las condiciones del negocio suficientes para calcular el valor en pesos de la respectiva operación. La hora de ejecución de una operación corresponde al momento inmediatamente posterior al de cierre. (...) "⁷³.

De acuerdo con las normas que regulan la intermediación en el mercado mostrador contenidas en la Circular Básica Jurídica de la SFC, todas las operaciones ejecutadas en dicho mercado deberán ser reportadas a un sistema de registro de operaciones, en los plazos definidos en el numeral 2.4 de la mencionada circular⁷⁴.

4.4. Cumplimiento del deber de información

(numeral modificado a través de la Carta Circular 110 de 2020, rige a partir del 28 de octubre de 2020)

Con el objetivo de dar cumplimiento a los deberes de información que se establecen respecto de operaciones en el mercado mostrador, los intermediarios deberán tener en cuenta que el artículo 45.1 del Reglamento de AMV⁷⁵ estipula que los sujetos de autorregulación deben explicar a los clientes inversionistas de manera anticipada a la ejecución de las operaciones, las implicaciones de ser su contraparte, incluida la no obligatoriedad de suministrar recomendaciones profesionales.

En cumplimiento de este deber, las entidades podrán hacer uso de material que apoye el suministro de este tipo de información, elaborado con un lenguaje claro,

⁷² Reglamento de AMV. Libro 2. Intermediación de Valores. Título 5. Libros de Órdenes

⁷⁰ Circular Básica Jurídica. Parte 3, Título II, Capítulo II. Numeral 1. Definiciones. "(...) 1.5. Ejecución de operaciones. Una operación se ejecuta cuando las partes involucradas cotizan y cierran, por un medio verificable, las condiciones del negocio suficientes para calcular el valor en pesos de la respectiva operación. La hora de ejecución de una operación corresponde al momento inmediatamente posterior al de cierre."

⁷¹ Circular Básica Jurídica. Parte 3, Título II, Capítulo II. Numeral 2.4. Plazo para reportar las operaciones ejecutadas.

⁷⁵ Reglamento de AMV. Artículo 45.1. Deberes y procedimientos. "En la realización de operaciones en el mercado mostrador con clientes inversionistas que actúan como contraparte, los miembros autorregulados deberán cumplir con los siguientes deberes: a) Explicar a los clientes inversionistas y de manera anticipada a la ejecución de operaciones, las implicaciones de ser su contraparte, entre estas, la no obligatoriedad de suministrar recomendaciones profesionales (...).

que permita el correcto entendimiento, la naturaleza jurídica de la operación, y el alcance de los deberes y obligaciones del IMV. Dicho material podrá incluir comparaciones que ilustren las diferencias concretas entre el contrato de comisión y las operaciones en las cuales el IMV actúa como contraparte del cliente.

El material mediante el cual se suministra información sobre las operaciones desarrolladas en los numerales 4.1.1 y 4.1.2 del presente capítulo podrá estar disponible para consulta en las páginas web de los respectivos IMV.

TÍTULO 3 - ABUSOS DE MERCADO

(Título eliminado a través de la Carta Circular No. 110 de 2020, rige a partir del 28 de octubre de 2020)

TÍTULO 4 – ÓRDENES

Capítulo 1 – Políticas, manuales y procedimientos relativos a los sistemas de libros de órdenes

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 97 de 2019, rige a partir del 4 de octubre de 2019)

1.1. Parámetros para la elaboración de políticas, manuales y procedimientos

De conformidad con el Capítulo II del Título III de la Parte III de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, los organismos de autorregulación deben establecer los parámetros mínimos que deben cumplir los libros de órdenes que implementen las sociedades comisionistas de bolsa de valores en los términos allí señalados.

En cumplimiento de lo anterior y con el fin de establecer una herramienta que facilite la adopción de lo dispuesto en el Título 5 del Libro 2 del Reglamento de AMV, este organismo de autorregulación diseñó una metodología que permite identificar el contenido mínimo de las políticas, manuales y procedimientos de las sociedades comisionistas de bolsa en relación con los libros electrónicos de órdenes.

La metodología desarrollada se basa en el articulado del Título 5 del Libro 2 del Reglamento de AMV, formulando en algunos casos preguntas que identifican los aspectos más relevantes de la regulación, con el objetivo de que los miembros propendan porque el contenido de sus políticas, manuales, procedimientos y demás instrumentos internos den respuesta a las preguntas formuladas. Para tal fin, AMV ha diseñado un formato guía que se adjunta en el [Anexo 1](#) de la presente Carta Circular.

Las políticas, manuales procedimientos y demás instrumentos internos adoptados por las sociedades comisionistas de bolsa podrán ser objeto de revisión por parte de este organismo de autorregulación conforme a su competencia, razón por la

cual deberán encontrarse a su disposición y ser suministrados en el momento que se soliciten.

Capítulo 2 - Órdenes en la celebración de operaciones TTV en el mercado de renta variable

En la celebración de operaciones TTV, los clientes podrán otorgar una autorización a los intermediarios del mercado de valores, con el propósito de: (i) impartir las órdenes requeridas para la celebración de varias operaciones TTV en el mercado de renta variable y (ii) suministrar la información de dichas órdenes conforme al Reglamento de AMV⁷⁶ o las normas que lo sustituyan, modifiquen o subroguen.

La información que se suministre en la autorización, deberá estar formulada de manera completa, clara y suficiente acorde con el Reglamento de AMV⁷⁷ o las normas que lo sustituyan, modifiquen o subroguen, bajo el entendido de que ésta deberá constituirse a través de cualquier medio verificable para el otorgamiento de órdenes por parte de los clientes.

2.1. Contenido de la autorización

La autorización deberá cumplir con los siguientes términos y condiciones:

- 2.1.1. En la autorización deberán especificarse las especies sobre las cuales se podrán realizar las operaciones TTV y le serán aplicables los requerimientos mínimos de información contenidos en el artículo 51.6 del Reglamento de AMV, o las normas que lo sustituyan, modifiquen o subroguen.
- 2.1.2. La autorización, bajo ninguna circunstancia podrá tener una vigencia superior a un (1) año, contado a partir de la fecha de suscripción de la autorización por el cliente y/o ordenante, en caso de que aplique. Sin perjuicio que en cualquier momento los términos y condiciones de dicha autorización puedan ser modificados y/o anulados por quien la suscribe.
- 2.1.3. La estipulación expresa de las garantías admisibles se hará atendiendo las reglas dispuestas en el Decreto 2555 de 2010⁷⁸ o las normas que los

⁷⁶ Reglamento de AMV. Artículo 51.6. Contenido de las órdenes. "Las órdenes que se reciban deberán estar formuladas de manera completa, clara y suficiente a través de un medio verificable, y contener la información necesaria para su transmisión. (...)".

⁷⁷ Ibídem. Artículo 1. Definiciones. "Para los efectos de este Reglamento serán aplicables las siguientes definiciones: (...) Medio verificable: Es aquel mecanismo adoptado institucionalmente que permite el registro confiable del momento y de la información suministrada en ejercicio de la actividad de asesoría, así como la correspondiente a las órdenes recibidas, las negociaciones realizadas en el mercado, o de cualquier otro hecho relevante, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable. Este medio será, entre otros, un teléfono con grabación de llamadas, medios escritos o medios de intercambio electrónico de datos (IED) (...)".

⁷⁸ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.36.3.2.3. Garantías admisibles en las operaciones de reporto o repo, simultáneas o transferencia temporal de valores. "Serán garantías admisibles para la garantía básica o inicial, y de variación o ajuste (...):

a) Títulos de tesorería TES

sustituyan, modifiquen o subroguen y/o las reglas dispuestas en los reglamentos de las bolsas de valores, de los sistemas de negociación de valores, de los sistemas de registro de operaciones sobre valores y de los sistemas de compensación y liquidación de operaciones sobre valores.

2.1.4. Todas las operaciones deberán celebrarse con la posibilidad de anticipo unilateral de la fecha de cumplimiento de la operación de regreso (recall) por parte del cliente originador.

2.1.5. En todo caso, la fecha de cumplimiento de la operación de regreso de las operaciones TTV podrá ser hasta de un (1) año, contado a partir de la celebración de la respectiva operación según el Decreto 2555 de 2010⁷⁹ o normas que lo sustituyan, modifiquen o subroguen.

La información incluida en la autorización que establece el presente capítulo en ningún caso podrá contener alusiones genéricas o indefinidas que terminen validando de antemano cualquier operación.

2.2. Políticas y procedimientos para determinar la recepción de las órdenes

Los intermediarios deberán adoptar políticas y procedimientos, en los términos establecidos en el Reglamento de AMV⁸⁰ o las normas que lo sustituyan, modifiquen o subroguen, teniendo en cuenta lo siguiente:

2.2.1. Se entenderán impartidas las órdenes al intermediario en la fecha en la cual los clientes otorgan la autorización de que trata el presente capítulo.

2.2.2. La recepción de órdenes determina la aplicación del principio de prelación del artículo 51.10 del Reglamento de AMV⁸¹.

b) Acciones clasificadas como elegibles de acuerdo con la metodología establecida para definir la liquidez, determinada en el reglamento de la bolsa de valores, sistemas de negociación de valores, sistemas de registro de operaciones sobre valores (...)

c) Dinero en efectivo

d) Títulos de renta fija que de conformidad con lo establecido en los reglamentos de las bolsas de valores, los sistemas de negociación de valores (...), cumplan con criterios de elegibilidad relacionados con riesgo de crédito de la emisión, liquidez y mercado(...)"

⁷⁹ Ibidem. Artículo 2.36.3.1.3. Operaciones de transferencia temporal de valores. "(...) Las operaciones de transferencia temporal de valores tendrán las siguientes características:

a) Los plazos a los cuales se podrán celebrar las operaciones serán establecidos por los reglamentos de las bolsas de valores y de los sistemas de negociación de valores. Cuando la operación no se realice a través de las bolsas de valores o de los sistemas de negociación de valores, las partes acordarán el plazo de la misma. El plazo de la operación inicialmente convenido no podrá ser superior a un (1) año, contando a partir de la celebración de la respectiva operación; (...)"

⁸⁰ Reglamento de AMV. Artículo 36.7. Políticas y procedimientos. "Los miembros deberán contar con políticas y procedimientos relativos a las actividades autorreguladas, y que sean acordes con la normatividad vigente, específicamente con lo establecido en el Título IX de la Circular Básica Jurídica de la SFC, el Reglamento AMV y las Cartas Circulares que AMV expida para el efecto. Todas las políticas y procedimientos deben estar debidamente documentados y ser aprobados por la Junta Directiva de la entidad o quien haga sus veces. (...)"

⁸¹ Ibidem. Artículo 51.10 Prolación de órdenes. "Todas las órdenes de un mismo LEO deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones establecidas en el presente Reglamento".

2.2.3. Establecer de manera clara los mecanismos para dar cumplimiento al Reglamento de AMV⁸² respecto a:

- a. Cuando el intermediario entiende recibida cada una de las órdenes impartidas a través de esta autorización, para ser ingresadas en el Libro Electrónico de Órdenes (LEO) y ejecutarlas en el mercado.
- b. El tratamiento equitativo de las autorizaciones otorgadas por los clientes.

2.2.4. Las políticas y procedimientos deberán ser dadas a conocer a los clientes de manera previa a la entrega de la autorización.

2.3. Identificación en el LEO de las órdenes impartidas a través de la autorización

Con el propósito de generar la trazabilidad de las órdenes impartidas por los clientes a través de la autorización para la realización de operaciones TTV, una vez estas ingresen al LEO, los intermediarios deberán asociarlas a dicha autorización, a través de un identificador en el campo de observaciones del LEO.

2.4. Deberes generales

Los intermediarios deberán dar cumplimiento a los deberes asociados a la actividad de intermediación en el mercado de valores establecidos en el Reglamento de AMV.

En concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de AMV⁸³ o las normas que lo sustituyan, modifiquen o subroguen, es deber de los intermediarios de valores velar por el adecuado cumplimiento de las disposiciones de que trata el presente capítulo, sin perjuicio de las facultades de supervisión y disciplina de AMV.

Capítulo 3 - Tratamiento de órdenes impartidas en desarrollo de cuentas de margen

Teniendo en consideración que por su naturaleza apalancada los contratos de cuentas de margen están dirigidos exclusivamente a personas con conocimiento del mercado de valores (con capacidad de entender la naturaleza, riesgos y condiciones de estos negocios) y con el propósito de ofrecer mecanismos que faciliten la ejecución de las decisiones de inversión de este tipo de clientes, AMV

⁸² Ibídem. Artículo 51.6 Contenido de las órdenes. "(...)

1. Fecha y hora en que la orden se recibe. (...)"

"Artículo 51.14 Momento de recepción de las órdenes. Los miembros deberán adoptar políticas y procedimientos en las cuales se establezcan de manera clara cuándo se entienden recibidas las órdenes impartidas por los clientes u ordenantes, cuando se reciban a través de mecanismos que lo ameriten en razón a su naturaleza y características".

⁸³ Ibídem. Artículo 36.7. Políticas y procedimientos. "(...) Las disposiciones contenidas en estas políticas y procedimientos son de obligatorio cumplimiento por parte de las personas naturales vinculadas, y es deber de cada miembro velar por su adecuada implementación y cumplimiento, sin perjuicio de las facultades de supervisión y disciplina que tienen AMV y la SFC (...)"

imparte instrucciones a los IMV sobre el desarrollo de las etapas de recepción y ejecución de órdenes para la realización de operaciones repo, simultáneas o TTV que permitan mantener posiciones abiertas⁸⁴ en desarrollo de contratos de cuentas de margen.

Para ello, se establecen criterios que deben ser atendidos por los IMV para el procesamiento de tales órdenes, atendiendo las prohibiciones contempladas en el artículo 2.33.1.6.1 del Decreto 2555 de 2010⁸⁵, en particular aquella que dispone que en la celebración de contratos de cuentas de margen las decisiones de inversión no pueden dejarse a discreción de la sociedad autorizada⁸⁶.

En consecuencia, se establece lo siguiente:

3.1. Mecanismo para impartir órdenes de operaciones repo, simultáneas y TTV en desarrollo de contratos de cuentas de margen

Los clientes de IMV autorizados para el desarrollo de cuentas de margen podrán autorizar que en los *contratos marco*⁸⁷ se prevea la existencia de un mecanismo en virtud del cual, después de verificarse el cumplimiento de un conjunto de condiciones preestablecidas, puedan darse como impartidas las órdenes necesarias para la ejecución de operaciones repo, simultáneas o TTV, cuyo propósito exclusivo sea mantener abiertas las posiciones previamente asumidas mediante contratos de cuentas de margen. Para tal fin, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- 3.1.1. Se establezcan los requisitos que permitan al IMV acreditar el cumplimiento de las condiciones en virtud de las cuales entenderá que ha recibido de su cliente la orden de realizar las operaciones repo, simultáneas o TTV para mantener abiertas las posiciones de la respectiva cuenta de margen.

Tales requisitos deberán estar descritos de manera clara y precisa en un anexo al *contrato marco de cuentas de margen*, el cual deberá contener,

⁸⁴ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.33.1.1.1. Cuentas de margen. "(...) Parágrafo 1. Para los efectos previstos en este Libro se entiende por posición abierta el monto de las operaciones de contado de compraventa de valores, realizadas por una sociedad autorizada, por cuenta de un cliente, respecto de las cuales no se haya realizado una operación de compraventa de valores contraria a la inicialmente efectuada.

Se entiende que una posición ha sido cerrada únicamente cuando se realiza una operación de compraventa de valores contraria a la inicialmente efectuada. No se entenderá cerrada una posición cuando se encuentre pendiente el cumplimiento de una operación de repo o repo, simultánea o de transferencia temporal de valores realizada en desarrollo del respectivo contrato de cuentas de margen. (...)".

⁸⁵ Ibídem. Artículo 2.33.1.6.1. Prohibiciones. "Están prohibidas las siguientes conductas: (...) 4) La celebración de contratos de cuentas de margen en los cuales las decisiones de inversión se dejen a la discreción de la sociedad autorizada."

⁸⁶ Ibídem. Artículo 2.33.1.1.2. Sociedades autorizadas. "Las cuentas de margen sólo podrán ser realizadas por las sociedades comisionistas de bolsa de valores dentro del marco del contrato de comisión o a través de la administración de portafolios de terceros; y por las sociedades fiduciarias dentro del marco de los contratos de fiducia mercantil o encargo fiduciario."

⁸⁷ Hablamos de los contratos marco a los que se refiere el numeral 2 del artículo 2.33.1.3.2. del Decreto 2555 de 2010 y el numeral 5 del capítulo XXIV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia. En particular, el numeral 2 del artículo 2.33.1.3.2 de la norma en comento señala que los contratos marco deben contener, como mínimo "(...) los parámetros establecidos en el presente decreto, el cual deberá ser enviado previamente a la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual podrá exigir ajustes al mismo. (...)".

como mínimo: i) los mecanismos para dar cumplimiento con lo previsto en los numerales 3.1.2 a 3.1.6 de la presente Carta Circular; ii) la forma como se determinarán los costos asociados a la realización de las operaciones repo, simultáneas y TTVs y; iii) los horarios dentro de los cuales se podrán realizar dichas operaciones.

Este anexo deberá estar firmado por el cliente de manera previa a la celebración de cualquier operación en virtud del mecanismo previsto en la presente Carta Circular, como constancia de que las condiciones fueron pactadas de común acuerdo y que las partes entienden las obligaciones derivadas de las mismas.

El anexo al contrato marco no podrá exigir que el titular de una cuenta de margen diligencie formatos de órdenes permanentes, abiertas o indeterminadas, toda vez que las condiciones para la realización de repos, simultáneas y TTVs mediante el mecanismo previsto en este numeral deben contar con un nivel de detalle suficiente para garantizar que dichas operaciones se realizan de conformidad con las decisiones de inversión del cliente.

- 3.1.2. Se informe a los clientes que la realización de operaciones repo, simultáneas o TTV que efectúe el IMV en virtud del presente Capítulo tendrá como único fin la liquidación y compensación de los saldos de las posiciones abiertas de la cuenta de margen. En consecuencia, el IMV podrá realizar una o varias operaciones repo, simultáneas o TTVs como sean necesarias para cubrir el saldo de las posiciones abiertas de la cuenta de margen.
- 3.1.3. Se adopten las políticas, procedimientos y controles para garantizar que, al momento de su realización, las operaciones repo, simultáneas o TTV que permitan mantener abiertas las posiciones ordenadas por un cliente en una cuenta de margen, cumplan con las condiciones prevalentes de mercado, tanto en la tasa de fondeo como en la tasa o precio del título sobre el cual se hace la operación.
- 3.1.4. Se establezca si en la realización de las operaciones repo, simultáneas o TTV, de que trata el presente Capítulo, puede actuar como contraparte la posición propia de la respectiva sociedad autorizada para el desarrollo de cuentas de margen, los fondos de inversión colectiva y los portafolios administrados por dicha sociedad (APT), así como entidades o personas naturales vinculadas a la misma⁸⁸. En caso de permitir su actuación como contraparte, el IMV deberá adoptar políticas, procedimientos y controles relativos a la administración de los conflictos de intereses que puedan presentarse.

⁸⁸ Para efectos de la presente Carta Circular tendrán la calidad de "vinculados" a la sociedad autorizada para el desarrollo de cuentas de margen, aquellos que cumplan con la definición que al respecto hace el numeral 2 del artículo 7.3.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010.

En los reportes de ejecución de órdenes de que trata el artículo 51.45 del Reglamento de AMV se deberá informar cuáles operaciones repo, simultáneas o TTV fueron cruzadas contra la posición propia del IMV.

- 3.1.5. El mecanismo previsto en el presente Capítulo para impartir órdenes de operaciones repo, simultáneas y TTV no impide que el titular de la cuenta de margen realice cambios en sus decisiones de inversión (aumentando o cerrando las posiciones abiertas), en un momento posterior a la ejecución de dichas órdenes y dentro de los horarios de negociación del mercado. En ese evento, el IMV deberá informar al cliente acerca de las operaciones adicionales que tendrían que llevarse a cabo con el fin de atender sus instrucciones, dando a conocer los costos asociados a las mismas, de tal manera que éste pueda tomar decisiones informadas de inversión.
- 3.1.6. Las operaciones repo, simultáneas o TTV que efectúe el IMV en virtud del mecanismo previsto en el presente Capítulo estarán sujetas al cumplimiento de todos los requisitos en materia de requerimientos de margen y cierre obligatorio de posiciones contemplados en el Título 1, Libro 33 del Decreto 2555 de 2010⁸⁹.

3.2. Procesamiento de operaciones repo, simultáneas o TTV que efectúe un IMV, en desarrollo de cuentas de margen, en virtud del mecanismo previsto en el numeral 3.1 del presente Capítulo

El cumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral 3.1.1 del presente Capítulo, habilitará al IMV para realizar las operaciones repo, simultáneas o TTV que permitan mantener abiertas las posiciones de una cuenta de margen.

A partir de ese momento, el IMV deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar la total observancia de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad para el procesamiento de órdenes⁹⁰, para lo cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 3.2.1. Establecer políticas y procedimientos que garanticen que las órdenes generadas mediante el mecanismo que contempla este Capítulo cumplan con las etapas de procesamiento previstas en el Reglamento de AMV⁹¹, a partir del momento en que se den las condiciones que habiliten al IMV para realizar las operaciones repo, simultáneas o TTV para mantener abiertas las posiciones de una cuenta de margen, es decir, a partir del momento en que

⁸⁹ Decreto 2555 de 2010. Artículos 2.33.1.2.1 y siguientes.

⁹⁰ Reglamento de AMV. Artículo 36.7. Políticas y procedimientos. "Los miembros deberán contar con políticas y procedimientos relativos a las actividades autorreguladas, y que sean acordes con la normatividad vigente, específicamente con lo establecido en el Título IX de la Circular Básica Jurídica de la SFC, el Reglamento AMV y las Cartas Circulares que AMV expida para el efecto. Todas las políticas y procedimientos deben estar debidamente documentados y ser aprobados por la Junta Directiva de la entidad o quien haga sus veces. (...)"

⁹¹ Las etapas para el tratamiento de órdenes se encuentran descritas en el artículo 51.7 del Reglamento de AMV.

se entienda que la orden ha sido recibida⁹². Estas etapas incluyen, entre otras, el ingreso de la orden en el Libro Electrónico de Órdenes (LEO) y su posterior ejecución en el mercado.

Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones para los operadores con acceso directo establecidas en el artículo 51.9 del Reglamento de AMV⁹³, en concordancia con el artículo 51.23 del mismo cuerpo normativo⁹⁴.

En todo caso, al ingresar al LEO dichas órdenes se deberá hacer explícito que las mismas corresponden al desarrollo de contratos de cuentas de margen y que son producto del mecanismo previsto en el presente Capítulo.

- 3.2.2. Definir los procedimientos que se adoptarán para dar tratamiento equitativo y asegurar la aplicación del principio de prelación del artículo 51.10 del Reglamento de AMV⁹⁵.
- 3.2.3. Incorporar en dichos procedimientos la obligación de reportar al cliente, de manera explícita, las operaciones realizadas y/o renovadas en virtud del mecanismo establecido en el presente Capítulo, como parte de los deberes de información contemplados en el numeral 18 del artículo 2.33.1.3.2. del Decreto 2555 de 2010⁹⁶, en concordancia con el numeral 6 del capítulo XXIV de la Circular Básica Contable y Financiera⁹⁷.

Al respecto, el IMV deberá especificar como mínimo: i) la tasa o precio del título objeto de la operación repo, simultánea o TTV; ii) la tasa de fondeo; iii) el valor de los costos o comisiones asumidos o cobrados al cliente, y; iv) especificar si la operación fue cruzada contra la cuenta propia del IMV.

⁹² Reglamento de AMV. Artículo 51.14. Momento de recepción de las órdenes. "Los miembros deberán adoptar políticas y procedimientos en las cuales se establezcan de manera clara cuándo se entienden recibidas las órdenes impartidas por los clientes u ordenantes, cuando se reciban a través de mecanismos que lo ameriten en razón a su naturaleza y características."

⁹³ Ibídem. Artículo 51.9 Registro en el LEO previo a la ejecución. "Ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO correspondiente, salvo en los casos establecidos en el presente Reglamento."

⁹⁴ Ibídem. Artículo 51.23 Operador con acceso directo. "Los operadores con acceso directo podrán transmitir órdenes sin registrarlas en el LEO siempre que se cumplan los dos requisitos siguientes: 1. Que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las órdenes recibidas por el operador de acceso directo en cuestión, y 2. Que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción."

⁹⁵ Ibídem. Artículo 51.10. Praelación de órdenes. "Todas las órdenes de un mismo LEO deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones establecidas en el presente Reglamento."

⁹⁶ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.33.1.3.2. Obligaciones de las sociedades autorizadas. "Las sociedades autorizadas para realizar cuentas de margen que pretendan realizar dichas operaciones deberán cumplir con las siguientes obligaciones: (...)18. Informar, como mínimo, una vez al día a sus clientes sobre el movimiento y resultados de las cuentas de margen, de conformidad con las instrucciones que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia.(...)"

⁹⁷ Circular Básica Contable y Financiera. Capítulo XXIV. Numeral 6. Acreditación de Requisitos. "(...) La información diaria a los clientes sobre el movimiento y resultado de las cuentas de margen deberá ser enviada a éstos a más tardar a las 8 A.M. del siguiente día hábil al cual se desarrollaron las operaciones. El envío de esta información se podrá realizar a través de correo electrónico o de cualquier otro sistema de comunicación. En todo caso, la sociedad autorizada deberá dejar soporte del correspondiente envío de la información señalada y del contenido de la misma."

3.3. Trazabilidad de las operaciones repo, simultáneas y TTV de que trata el presente Capítulo.

Con el propósito de garantizar la trazabilidad de las operaciones repo, simultáneas y TTV asociadas a las cuentas de margen, y ejecutadas a través del mecanismo de que trata el presente Capítulo, el IMV deberá contar con herramientas para vincular estas operaciones con aquellas que dieron origen a la respectiva posición abierta.

Dicha trazabilidad podrá realizarse en el LEO, en el estado de cuenta del cliente o en los aplicativos de administración de inversiones de cada IMV.

3.4. Deberes de los intermediarios en la realización de operaciones de cuentas de margen en el marco del contrato de comisión

Los intermediarios darán cumplimiento a los deberes generales y especiales asociados a la actividad de intermediación en el mercado de valores establecidos en la normatividad aplicable, en particular, el deber de asesoría y mejor ejecución.

3.5. Otras disposiciones

Se recuerda a los sujetos autorregulados y a sus áreas de control interno que, de conformidad con lo previsto en el numeral 2 del Capítulo IV del Título I de la Parte 1 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, en concordancia con el artículo 36.6 del Reglamento de AMV⁹⁸, los IMV deben contar con políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que permitan un adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable.

Respecto del desarrollo de cuentas de margen, recordamos las siguientes disposiciones:

- 3.5.1. Por la naturaleza apalancada de las cuentas de margen, los IMV deberán contar con políticas y procedimientos orientados a garantizar que los contratos de cuentas de margen son dirigidos a personas con conocimientos del mercado de valores y con capacidad para entender la naturaleza de los riesgos asumidos en cada decisión de inversión. Lo anterior, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 16 del artículo 2.33.1.3.2 del

⁹⁸Reglamento de AMV. Artículo 36.6. Cultura de cumplimiento y control interno. "Las personas naturales vinculadas deben asegurar que las obligaciones impuestas por la normatividad aplicable a ellas y a los miembros sean observadas.

Los miembros deberán contar con los recursos humanos, tecnológicos y de información necesarios para adelantar una gestión de control interno adecuada, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades de intermediación que adelante."

Decreto 2555 de 2010⁹⁹. El cumplimiento de estas disposiciones hace necesario que los IMV tengan procesos robustos de perfilamiento de los inversionistas que podrán acceder a este tipo de contratos.

- 3.5.2. Los IMV deberán adoptar políticas, procedimientos y controles para prevenir que en desarrollo de contratos de cuentas de margen se realicen operaciones en el mercado mostrador, en virtud de la obligación establecida en el parágrafo del artículo 2.33.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010¹⁰⁰.
- 3.5.3. Los IMV deberán contar con controles preventivos orientados a garantizar que no se realicen operaciones que tengan características o efectos iguales o similares a las cuentas de margen sin el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Decreto 2555 de 2010 o por personas que no estén autorizadas expresamente para el desarrollo de las mismas¹⁰¹.

PARTE 3: PROCESO DISCIPLINARIO

(Parte adicionada a través de Carta Circular No. 114 de 2021, rige a partir del 2 de septiembre de 2021)

Capítulo 1 - Representación de los Investigados e Imputados

1.1. Poderes. Los poderes especiales para representar a un investigado o imputado en un proceso disciplinario, se presumirán auténticos y no requerirán de presentación personal o reconocimiento.

En el poder se indicará expresamente la dirección de correo electrónico del apoderado, que deberá coincidir con la inscrita en el Registro Nacional de Abogados.

Igualmente el poder deberá señalar expresamente el alcance de las facultades conferidas al apoderado, en particular, si este puede solicitar acuerdos de terminación anticipada y/o beneficios por colaboración.

⁹⁹ Decreto 2555 de 2010. Artículo 2.33.1.3.2. Obligaciones de las sociedades autorizadas. "Las sociedades autorizadas para realizar cuentas de margen que pretendan realizar dichas operaciones deberán cumplir con las siguientes obligaciones: (...) 16. Informar expresamente al cliente, antes de la celebración del contrato de cuentas de margen, acerca de la naturaleza, riesgos y condiciones del negocio, debiendo dejar constancia en el respectivo contrato que dicha información fue suministrada y que el cliente la entiende, conoce y acepta; así mismo, deberá dejarse expresa constancia de la manifestación del cliente de tener suficiente conocimiento del mercado de valores para emitir las órdenes relacionadas con la ejecución del respectivo contrato. (...)"

¹⁰⁰ Ibidem. Artículo 2.33.1.1.1. Parágrafo 2. "Las operaciones correspondientes a cuentas de margen sólo podrán realizarse a través de sistemas de negociación de valores autorizados por la Superintendencia Financiera de Colombia."

¹⁰¹ Ibidem. Artículo 2.33.1.6.1. Prohibiciones. "Están prohibidas las siguientes conductas: 1) La realización de operaciones que tengan características o efectos iguales o similares a las cuentas de margen sin el cumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Libro o por personas que no estén autorizadas expresamente en el presente Libro para el desarrollo de las mismas (...)".

1.2. Defensores de Oficio. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 del Reglamento de AMV, cuando el investigado no comparezca al proceso luego de haberse surtido el trámite de notificación del auto de apertura de la investigación en el proceso general, o del pliego de cargos en el proceso abreviado, el Presidente de AMV, o el Vicepresidente de Investigación y Disciplina, o el Gerente de Disciplina, en el primer caso, o el Secretario del Tribunal Disciplinario, en el segundo, procederán a designarle un defensor de oficio, con quien se surtirá la notificación personal.

1.3. Lista de defensores de oficio. Para conformar la lista para la designación de defensores de oficio de que trata el artículo 94 del Reglamento de AMV, se tendrán en cuenta a los abogados que cumplan las siguientes condiciones:

- a. Haber actuado ante AMV en calidad de apoderados en procesos disciplinarios. Para tal propósito se tendrán en cuenta a los apoderados de confianza, así como los defensores de oficio
- b. Haber aceptado la invitación formulada por AMV para hacer parte de la lista de defensores de oficio.

Junto con los profesionales que hayan aceptado la invitación mencionada en precedencia, podrán incluirse en la misma lista a abogados que, a pesar de cumplir la condición señalada en el literal a. anterior, se ofrezcan para tal efecto. Lo anterior, siempre que acrediten conocimiento y experiencia en derecho disciplinario y en mercado de valores.

Para tal propósito los abogados que quieran postularse para hacer parte de la lista de defensores de oficio de AMV, deberán remitir la solicitud a la Vicepresidencia de Investigación y Disciplina o a la Gerencia de Disciplina de AMV y acreditar los siguientes requisitos:

- a. Ser abogado titulado con especialización en derecho financiero, bursátil, sancionatorio, disciplinario o afines.
- b. Acreditar experiencia profesional en las mismas áreas de por lo menos 5 años.

En la definición del defensor a designar en un caso particular, se tendrá en cuenta el orden alfabético de sus apellidos, de modo tal que para cada proceso sea nombrado un abogado diferente que para el anterior, siguiendo el orden consecutivo.

La invitación para actuar en un caso concreto como defensor de oficio se formulará por escrito. En caso de que el defensor elegido no acepte tal designación, se procederá a nombrar al siguiente en la lista.

En lo demás se seguirán las reglas establecidas en el artículo 94 del Reglamento de AMV.

1.4. Honorarios de los Defensores de Oficio. De acuerdo con lo previsto en el artículo 94 del Reglamento de AMV, los honorarios de los defensores de oficio serán los definidos por el Consejo Directivo.

Capítulo 2 - Notificaciones

2.1. Reglas Generales. De conformidad con lo previsto en los artículos 37.4, 62, 74 y 93 del Reglamento AMV priorizará el uso de medios electrónicos para remitir a sus miembros y a las personas naturales vinculadas las comunicaciones y notificaciones que resulten pertinentes en el marco del desarrollo de procesos disciplinarios.

2.2. Notificaciones a miembros de AMV. En armonía con lo previsto en el numeral anterior, y atendiendo lo dispuesto en el referido artículo 37.4, AMV ha solicitado a cada uno de sus miembros expresar su autorización en torno al uso de correos electrónicos para remitir comunicaciones, requerimiento o notificaciones e identificar las direcciones electrónicas que deben ser usadas para el particular.

De conformidad con tal autorización, AMV y la Secretaría del Tribunal Disciplinario remitirán a la dirección electrónica identificada por cada uno de sus miembros, las comunicaciones y notificaciones que deban dirigirse a ellos en el curso de los procesos disciplinarios adelantados por esta Corporación.

Es responsabilidad de cada miembro mantener actualizada la información sobre los correos electrónicos que han definido como canal para recibir comunicaciones y notificaciones de AMV o del Tribunal Disciplinario.

Para actualizar esta información, en caso de presentarse cambios, se deben atender las siguientes instrucciones:

- a. Tratándose de entidades que se encuentran vinculadas formalmente a un proceso disciplinario, por haber sido notificadas de un auto de apertura o un pliego de cargos, según corresponda, deberán informar de los cambios de la dirección electrónica a los siguientes correos electrónicos:
 - Tratándose de procesos en etapa de investigación:
disciplina@amvcolombia.org.co
 - Tratándose de procesos en etapa de decisión:
tribunal@amvcolombia.org.co

En estos eventos, la solicitud debe indicar de manera expresa si el cambio de dirección electrónica se debe tener en cuenta exclusivamente para el desarrollo del proceso disciplinario en curso o para todas las actuaciones que surta AMV.

- b. En el caso de entidades que no se encuentren vinculadas formalmente a un proceso disciplinario, los cambios en la dirección electrónica autorizada para remitir comunicaciones, requerimientos y notificaciones deberán ser

informados a su equipo SUPREMO y en adelante tal información será usada en el desarrollo de todas las funciones de AMV.

En cualquier caso, el cambio solo podrá ser solicitado por un representante legal de la entidad.

2.3. Notificaciones a personas naturales vinculadas. Para el cumplimiento de lo señalado en el numeral 2.1. precedente, en el caso de comunicaciones y notificaciones que deban dirigirse a personas naturales vinculadas se tendrán en cuenta las siguientes instrucciones:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 93 del Reglamento, AMV o la Secretaría del Tribunal Disciplinario según corresponda, tendrán en cuenta la última dirección conocida y priorizará el uso de las direcciones electrónicas registradas.

En el caso de personas naturales inscritas en el SIAMV, AMV o la Secretaría del Tribunal Disciplinario, según corresponda, tendrán en cuenta para la remisión de comunicaciones y notificaciones la dirección electrónica o postal que tenga registrada el sujeto de autorregulación en dicho sistema de información, salvo que la persona natural vinculada solicite expresamente que sea tenida en cuenta una dirección diferente.

Capítulo 3 - Consulta de expedientes y solicitud de copias

3.1. Consulta de expedientes de los procesos disciplinarios

Teniendo en consideración las reglas sobre reserva establecidas en el párrafo segundo del artículo 60 del Reglamento de AMV, solamente tendrán acceso al expediente de los procesos disciplinarios las siguientes personas:

- a. El sujeto del proceso disciplinario, a partir del momento en que sea vinculado formalmente al mismo, a través del auto de apertura o del pliego de cargos, según corresponda de acuerdo con la modalidad del proceso.
- b. El apoderado del investigado o imputado siempre que el poder debidamente otorgado haya sido incorporado al proceso.
- c. Los terceros que sean autorizados expresamente y por escrito por el investigado o imputado, o por su apoderado, bajo su directa y exclusiva responsabilidad.
- d. Los funcionarios de AMV y de la Secretaría del Tribunal Disciplinario, así como los miembros del Tribunal que deban consultarlo para el ejercicio de sus funciones, en cada caso.

De conformidad con lo previsto en el párrafo segundo del artículo 12 del Reglamento de AMV, en los procesos en curso en los que el investigado, imputado o su apoderado requieran consultar el expediente, AMV priorizará el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones para atender las solicitudes.

De no resultar posible acudir a tal tipo de mecanismos deberá concertarse una cita con los funcionarios de la Gerencia de Disciplina de AMV, tratándose de procesos en etapa de investigación, o con el secretario del Tribunal Disciplinario, si el proceso de encuentra en etapa de Decisión.

La cita podrá solicitarse de lunes a viernes, en días hábiles, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a través de las líneas telefónicas de AMV o por medio de los siguientes correos electrónicos:

Gerencia de Disciplina: disciplina@amvcolombia.org.co

Secretaría del Tribunal Disciplinario: tribunal@amvcolombia.org.co

Estas solicitudes deben formularse desde las direcciones electrónicas registradas en AMV por el solicitante. Recibido el correo electrónico a través del cual se requiera la cita, y previa verificación de la legitimación de la persona que realiza la solicitud, se procederá a acordar con el solicitante, a la brevedad posible, la hora y fecha en que se llevará a cabo la consulta del expediente en las oficinas de AMV, siempre que sea posible de acuerdo con las disposiciones vigentes al momento de la consulta.

En caso de presentarse al momento de la solicitud restricciones de movilidad o situaciones sanitarias, de orden público o de cualquier otra naturaleza que impidan el traslado del peticionario o los funcionarios de AMV, la solicitud será tramitada como una petición de copias.

En este caso, se informará al solicitante de la imposibilidad de atender su solicitud de manera presencial y se le pedirá identificar las piezas procesales o actuaciones de su interés y se aplicarán las reglas establecidas en el siguiente numeral.

Si resulta posible acordar la cita en las instalaciones de AMV, junto con la confirmación de la fecha y hora para tal propósito, se informará al solicitante sobre los protocolos de bioseguridad y las medidas de sanidad que deberá cumplir cuando quieran que estas apliquen. El cumplimiento de estos protocolos será condición para adelantar la reunión de consulta.

De la diligencia, deberá elaborarse un acta que contenga la información de la persona que acudió a la cita y de quien atendió la misma en representación de AMV o de la secretaria del Tribunal, así como de la información que fue entregada, en caso de que se soliciten copias de alguno de los documentos que hacen parte del expediente.

3.2. Solicitud de copias de documentos que hagan parte de los expedientes de los procesos disciplinarios

Teniendo en consideración las reglas sobre reserva establecidas en el parágrafo segundo del artículo 60 del Reglamento de AMV, solamente podrán solicitar copia

de piezas que hagan parte de los expedientes de procesos disciplinarios las siguientes personas:

- a. El sujeto del proceso disciplinario a partir del momento en que sea vinculado formalmente al mismo a través del auto de apertura o pliego de cargos, según corresponda de acuerdo con la modalidad del proceso.
- b. El apoderado del investigado o imputado.
- c. El investigado, imputado o apoderado legitimado para solicitar copias podrán, bajo su directa y exclusiva responsabilidad, autorizar a terceros para recibir las copias solicitadas.

De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 12 del Reglamento de AMV, esta Corporación priorizará la recepción de solicitudes y su atención a través de medios electrónicos o digitales.

En línea con lo anterior, las solicitudes de copias podrán ser remitidas a través de correo electrónico, desde la dirección electrónica registrada por el interesado en AMV a las direcciones electrónicas identificadas en el numeral anterior, teniendo en cuenta la etapa en que se encuentre el proceso.

Las solicitudes deben presentarse en días hábiles, de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. Las solicitudes recibidas fuera de estos horarios serán tenidas como presentadas en el día hábil inmediatamente siguiente. Sin perjuicio de lo anterior, la radicación de estas solicitudes podrá igualmente realizarse a través del área de correspondencia en las instalaciones de AMV.

Tratándose de copias que de acuerdo con sus características técnicas puedan remitirse a través del sistema de correo electrónico de AMV o ser puestas a disposición de los solicitantes mediante repositorios en línea, se priorizará el uso de dichos mecanismos y se remitirá la información a la brevedad posible sin costo para el solicitante.

Cuando las características de los documentos cuya copia ha sido solicitada no permitan su acceso mediante los mecanismos relacionados en el inciso anterior, se informará de tal situación al solicitante con el fin de que suministre los recursos que se requieran para copiar la información en el dispositivo de almacenamiento pertinente. En este caso, la solicitud se tramitará una vez el solicitante suministre los recursos requeridos.

En uno u otro caso, la información se entregará encriptada y las claves correspondientes serán entregadas exclusivamente al investigado, imputado o su apoderado, aún en los casos que autoricen a un tercero para recibir la información solicitada.

Tal y como indica el párrafo segundo del artículo 60 del Reglamento de AMV, la totalidad de la información que hace parte del expediente de los procesos disciplinarios de AMV es reservada y en ningún caso podrá ser usada por el

investigado, imputado o su apoderado para fines diferentes al ejercicio del derecho de defensa dentro de la actuación respectiva, ni durante ni con posterioridad a la culminación del proceso disciplinario correspondiente.

Capítulo 4 - Eventos de suspensión de los procesos disciplinarios

4.1. Eventos de suspensión general. Los términos de los procesos disciplinarios se suspenderán en los siguientes eventos:

- a. De conformidad con lo dispuesto en el literal y) del artículo 12 del Reglamento de AMV, cuando se presenten situaciones extraordinarias, adicionales a las previstas en el Reglamento de AMV, que justifiquen tal decisión. En ese caso, la suspensión será informada al público en general a través de Carta Circular en la cual se definirá de manera concreta el tiempo durante el cual operará la suspensión. Con la publicación de la Carta Circular se entenderá surtida la notificación de la decisión a las personas vinculadas a los procesos disciplinarios que se encuentren en curso y sus apoderados.
- b. En las demás oportunidades previstas en el Reglamento de AMV, las cuales operan de pleno derecho

Capítulo 5 - Acuerdos de Terminación Anticipada

5.1. Solicitud. De conformidad con lo previsto en el artículo 68 del Reglamento de AMV, en el proceso general, el investigado o imputado podrá solicitar suscribir un acuerdo de terminación anticipada del proceso, a partir del momento en que el investigado sea notificado del auto de apertura de investigación y hasta el vencimiento del término con el que cuenta el imputado para presentar sus descargos ante el Tribunal Disciplinario.

Tratándose del proceso abreviado el término para solicitar la suscripción de un acuerdo será desde la fecha de notificación del pliego de cargos y hasta la fecha en que venza el término para dar respuesta al mismo.

Para la presentación de estas solicitudes el investigado o imputado deben tener en cuenta las siguientes instrucciones:

La solicitud debe ser presentada por escrito por el investigado o imputado o por el apoderado de cada uno de ellos. En este último caso, solo se dará trámite a la solicitud si el poder conferido prevé expresamente la facultad asignada al apoderado para tal propósito.

Tratándose de personas jurídicas que no actúen a través de apoderado, la solicitud debe ser formulada por un representante legal con facultades suficientes para tal propósito, razón por la cual la solicitud debe acompañarse de un certificado de existencia y representación legal expedido con anterioridad no mayor a 30 días.

Capítulo 6 - Programa de Colaboración con AMV

6.1. Solicitud de admisión al programa de colaboración de AMV. La solicitud de admisión al programa de colaboración debe ser presentada por escrito por el sujeto de autorregulación o su apoderado. En este último caso, solo se dará trámite a la solicitud si el poder conferido prevé expresamente la facultad asignada al apoderado para tal propósito y se entiende que todas las manifestaciones contenidas en el documento corresponden al sujeto de autorregulación.

6.2. Contenido de la solicitud. De acuerdo con lo exigido por los artículos 53.2, 53.2.1 y 53.2.2 del Reglamento de AMV, la solicitud de admisión al programa de colaboración de AMV debe contener, por lo menos, la siguiente información:

6.2.1. Información General

La siguiente información debe ser incluida en todas las solicitudes:

- a. Identificación concreta de las personas que participaron, junto con el solicitante, de la conducta.
- b. Indicación expresa acerca de la persona que actuó como promotor.
- c. En caso de que haya actuado como promotor una persona natural vinculada distinta al solicitante, descripción de la forma en que el promotor coaccionó o indujo a los demás sujetos de autorregulación a participar en la conducta.
- d. Estimación del beneficio económico obtenido por cada uno de los participantes en la conducta.
- e. Listado de los documentos que entrega y que soportan la solicitud.
- f. Pronunciamiento expreso acerca de si con ocasión de los hechos se ha presentado algún acto de reparación, indemnización o resarcimiento a favor de los afectados.
- g. Pronunciamiento acerca de su conocimiento de la existencia de otros procesos o acciones que pudiera adelantar ante cualquier autoridad en relación con los mismos hechos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 53.2.3 del Reglamento de AMV, al solicitar su admisión al programa de colaboración el sujeto de autorregulación declara que conoce y acepta que, en caso de perder los beneficios por colaboración, AMV podrá continuar usando la información entregada para el desarrollo del proceso disciplinario correspondiente, incluso, en lo que tiene que ver con la investigación de su propia conducta.

6.2.2. Eventos en los que no se ha iniciado un proceso disciplinario o el solicitante no haya sido vinculado aún al proceso en curso.

- a. Descripción sucinta de los hechos que la PNV desea poner en conocimiento de AMV, indicando de manera concreta la época en la que sucedieron y los efectos que se pudieron derivar de ellos.
- b. Detalle de la forma en que el solicitante participó en los hechos.

6.2.3. Eventos en los que AMV ha iniciado un proceso disciplinario al que se haya vinculado al solicitante.

- a. Pronunciamiento sobre los hechos descritos en el auto de apertura señalando expresamente cuales le constan y si se presentaron de la manera descrita en el acto referido, detallando las circunstancias de tiempo, modo y lugar que le consten y no se encuentren detalladas en él.

Para facilitar la presentación de este tipo de solicitudes AMV ha diseñado un formato que podrá ser utilizado por los sujetos de autorregulación que lo consideren oportuno, y que se encuentra contenido como [Anexo 2](#) de esta Carta Circular.

Capítulo 7 - Audiencias

Las audiencias que se soliciten y celebren en la etapa de decisión del proceso disciplinario, de acuerdo con los artículos 75 y 88 del Reglamento de AMV, se realizarán en las siguientes condiciones:

- a. Las audiencias podrán solicitarse dentro del término establecido para pronunciarse sobre el pliego de cargos, o para interponer el recurso de apelación, según el caso.
- b. La Secretaría del Tribunal pondrá en conocimiento de la Sala la respectiva solicitud, para que proceda a determinar la pertinencia y, de ser el caso, a fijar una fecha para su celebración.
- c. Solicitada y concedida una audiencia, ésta se celebrará en la fecha y a través del mecanismo que defina la Sala correspondiente, para lo cual la Secretaría informará a las partes, quienes tendrán la obligación de velar por la asistencia de los terceros, si hay lugar a ello.
- d. Las audiencias serán presididas por quien actúe como Presidente de la Sala y a ellas se dará inicio con la lectura del protocolo establecido en el Reglamento Interno del Tribunal Disciplinario.
- e. Ante la imposibilidad de realizar la audiencia, se reprogramará por una sola vez, dentro de los 20 días calendario siguientes. Si no fuere posible celebrarla en ese término, por causas imputables al solicitante, la Sala se abstendrá de realizarla.

7.1. Reglas especiales en las audiencias en primera instancia

La audiencia en primera instancia puede decretarse de oficio por la Sala de Decisión o a petición de parte con plena identificación del objeto, e implica la posibilidad de practicar las pruebas decretadas por la Sala.

La asistencia a la audiencia decretada de oficio por la Sala de Decisión o a petición del imputado, es obligatoria, salvo eventos de fuerza mayor o caso fortuito. El imputado podrá presentarse con o sin su apoderado.

Si en la audiencia está prevista la práctica de pruebas, esto se hará aún sin la asistencia de las partes. Para la práctica de pruebas y el ejercicio del derecho de contradicción se tendrá en cuenta lo dispuesto por el Reglamento de AMV.

La Sala de Decisión podrá otorgar al imputado y a AMV un tiempo máximo de 20 minutos, a cada uno, para intervenir exclusivamente con el objeto solicitado. Al concluir las intervenciones, los integrantes de la Sala podrán realizar preguntas tendientes a aclarar los hechos objeto de debate.

7.2. Reglas especiales audiencia en segunda instancia

La audiencia en segunda instancia puede decretarse de oficio por la Sala de Revisión, con la indicación expresa del objeto de dicha audiencia, o por petición del apelante, con el exclusivo propósito de sustentar de manera verbal el recurso de apelación.

La Sala de Revisión podrá otorgar al apelante un tiempo máximo de 20 minutos exclusivamente para sustentar su apelación. Finalizada la intervención del apelante, los miembros de la Sala de Revisión podrán efectuar preguntas aclaratorias a los asistentes.

Capítulo 8 - Disposiciones Finales

8.1. Deberes de los sujetos procesales en relación con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

De conformidad con lo establecido en los artículos 12 (parágrafo 2) y 37.5.1 del Reglamento de AMV, los sujetos de autorregulación, los apoderados de los investigados o imputados, así como los funcionarios de AMV, tienen el deber de asistir a las audiencias y diligencias a las que sean convocados.

Este deber incluye la obligación de atender las citaciones que se formulen en el proceso disciplinario para comparecer a través de medios tecnológicos cuando así lo disponga AMV o el Tribunal Disciplinario, cada uno en desarrollo de las funciones asignadas en el Reglamento.

En aquellos eventos en que los sujetos de autorregulación o los apoderados de los investigados o imputados no atiendan las solicitudes de comparecer a través de medios tecnológicos, deberán manifestar las razones que justifican su no

comparecencia a través de estos mecanismos, de lo cual se dejará constancia en el expediente.

Corresponderá a AMV en la etapa de investigación y al Tribunal Disciplinario en la etapa de Decisión, valorar cada situación para definir las medidas a adoptar, teniendo en cuenta los efectos previstos en el Reglamento de AMV en casos de no comparecencia.

8.2. Corrección de errores en Resoluciones del Tribunal Disciplinario y en Acuerdos de Terminación Anticipada.

Las decisiones proferidas por el Tribunal Disciplinario de AMV, en cuya parte resolutive se haya incurrido en error puramente aritmético o de digitación, pueden ser corregidas mediante auto por la Sala que corresponda.

La decisión de primera instancia podrá corregirse por la misma Sala, hasta que finalice la oportunidad para pronunciarse sobre el recurso de apelación; y la de segunda instancia, podrá corregirse por la Sala de Revisión, en cualquier momento después de notificada la decisión.

Si se trata de acuerdos de terminación anticipada las correcciones se harán por medio de documento suscrito por el Presidente de AMV y el sancionado.

ANEXOS:

Anexo 1: Instrucciones relativas a los sistemas de libros de órdenes

(Anexo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 8 de octubre de 2022)

El presente anexo tiene como objetivo servir de herramienta a las sociedades comisionistas de bolsa para identificar el contenido mínimo de las políticas, manuales y procedimientos en relación con los libros electrónicos de órdenes. La metodología consiste en desagregar el articulado del Título 5 del Libro 2 del Reglamento de AMV, estableciendo las principales normas concordantes y formulando, en algunos casos, preguntas que identifican los aspectos más relevantes de la regulación, a fin de que los miembros propendan porque su contenido responda a las mismas.

Las políticas, manuales procedimientos y demás instrumentos internos adoptados por las sociedades comisionistas de bolsa podrán ser objeto de evaluación por parte de este organismo de autorregulación en los diferentes procesos de supervisión y demás actividades conforme a su competencia, razón por la cual deberán encontrarse a su disposición y ser suministrados en el momento que se soliciten.

Reglamento AMV, artículo 51.1 Principios¹⁰²

Importancia / explicación de la norma:
Contar con los principios generales que orienten la interpretación de las normas relacionadas con el procesamiento de órdenes.
Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1. Principios a seguir en el procesamiento de órdenes.
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
N/A

¹⁰² Los miembros deberán adoptar las políticas y procedimientos que establece el presente Reglamento de acuerdo con los siguientes principios:

1. *Trazabilidad.* Consiste en la posibilidad de verificar y auditar las condiciones en las cuales se surten cada una de las etapas para el procesamiento de las órdenes.
2. *Equidad.* Los sujetos de autorregulación tratarán equitativamente las órdenes impartidas por sus clientes.
3. *Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes.* Los sujetos de autorregulación deberán informar a sus clientes acerca de las características generales del sistema de procesamiento y registro de órdenes.
4. *Integridad y seguridad en el manejo de documentación.* Los sujetos de autorregulación deberán propender por la integridad, veracidad y seguridad de la documentación institucional en materia de órdenes.

Reglamento AMV, artículo 51.2 Obligatoriedad del manual ¹⁰³

Importancia / explicación de la norma: En razón a la complejidad e importancia de la materia, es conveniente contar con un instrumento interno específico en el que las entidades establezcan sus políticas, procedimientos y normatividad interna acerca del procesamiento de órdenes.
Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.2. Manuales LEO.
Ejemplo de prácticas de mercado: N/A
Preguntas: N/A

Reglamento AMV, artículo 51.3 Control Interno¹⁰⁴

Importancia / explicación de la norma: Fomentar la gestión de control interno de la entidad en relación con el cumplimiento de la normatividad sobre el procesamiento de órdenes
Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1.1. Trazabilidad.
Ejemplo de prácticas de mercado: 1. Utilizar un sistema electrónico de auditoría para el seguimiento de todas las etapas de procesamiento de una orden. 2. Determinar un responsable encargado de verificar y auditar el cumplimiento de los manuales del LEO
Preguntas: 1. ¿Cuáles son las políticas de control interno para la auditoría del cumplimiento de las disposiciones relativas a los LEO? 2. ¿Con qué periodicidad se adelantan auditorías sobre esta materia? 3. ¿Quién recibe los informes de auditoría sobre esta materia?

Reglamento AMV, artículo 51.4 Publicidad¹⁰⁵

Importancia / explicación de la norma:

¹⁰³ "Los miembros deberán contar con manuales sobre su (sus) LEO y sus sistemas de procesamiento de órdenes, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Reglamento de AMV."

¹⁰⁴ "Los miembros adoptarán políticas de control interno para auditar el cumplimiento de las disposiciones que se establezcan en los manuales del (los) LEO."

¹⁰⁵ "Los miembros darán a conocer a sus clientes las características generales de sus manuales del (los) LEO y sus respectivas modificaciones. Los miembros deberán adoptar políticas y procedimientos para la implementación y publicación de los manuales donde establezcan el momento en que se dan a conocer éstos al cliente, así como sus modificaciones, los mecanismos a través de los cuales se publican, y el sitio de consulta al cual se pueden acceder permanentemente. Igualmente, se deberán establecer reglas para la publicación de un documento de fácil comprensión donde se describan las características generales de los manuales LEO. En cualquier caso, los miembros deberán publicar en la página de Internet copias actualizadas de los manuales, las cuales deberán estar disponibles en todo momento."

Brindarles a los clientes información general acerca de las condiciones en las cuales se les prestará el servicio de procesamiento de órdenes. Permitir que las entidades revelen los riesgos propios de la gestión de procesar órdenes.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1.3. Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes. 2.2. Manuales del LEO.

Ejemplo de prácticas de mercado:

1. Al momento de la vinculación del cliente, se hace entrega de un documento que contiene las características más importantes de los manuales, de forma integral y clara.
2. Cuando se modifica materialmente el Manual, se informa al cliente por escrito a través de cualquier medio verificable físico o electrónico.
3. Se le informa al cliente dónde se puede consultar permanentemente el documento con las características más importantes del manual actualizado.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos acerca de la publicación de los manuales de libros de órdenes?
2. ¿Dónde pueden los clientes y terceros consultar los manuales de libros de órdenes?
3. ¿Existen mecanismos especiales para difundir entre sus clientes la existencia de los manuales?
4. ¿Cómo informa a sus clientes acerca de los cambios que se introducen en los manuales?
5. ¿Cuenta con un documento que haya sido especialmente diseñado para la fácil comprensión del sistema de órdenes por parte de los clientes? En caso afirmativo, favor adjuntarlo.

Reglamento AMV, artículo 51.5 Alcance¹⁰⁶

Importancia / explicación de la norma:

Precisar cuáles son las entidades que están obligadas a cumplir con la normatividad sobre procesamiento de órdenes.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores.

Los organismos de autorregulación del mercado de valores deben establecer los parámetros mínimos que deben cumplir los libros de órdenes que implementen las sociedades comisionistas de bolsa de valores, con base en lo previsto en el presente Capítulo

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

N/A

Reglamento AMV, Artículo 51.6 Contenido de las órdenes¹⁰⁷

¹⁰⁶ "Las normas sobre procesamiento de órdenes contenidas en este Reglamento serán aplicables a los miembros de AMV facultados legalmente para recibir órdenes en desarrollo del contrato de comisión.

¹⁰⁷ "Las órdenes que se reciban deberán estar formuladas de manera completa, clara y suficiente a través de un medio verificable, y contener la información necesaria para su transmisión.

Al momento de impartir la orden se deberá obtener como mínimo la siguiente información, la cual deberá estar determinada o ser determinable a través de un medio verificable:

1. Fecha y hora en que la orden se recibe.

Importancia / explicación de la norma:

Identificar los elementos esenciales que deben contener las órdenes con el propósito de que exista claridad sobre las condiciones en las cuales deben ser ejecutadas las mismas, y el momento en que son impartidas.

Sin embargo, no es necesario que todas las órdenes contengan expresamente la totalidad de los elementos, siempre que dicha información quede registrada en el medio verificable o puede determinarse inequívocamente del mismo.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.5. Contenido de la información en el LEO. 2.10. Vigencia de las órdenes.

Ejemplo de prácticas de mercado:

La entidad adopta un librito (para órdenes verbales) para el uso de sus operadores y asesores comerciales en el cual, de manera expresa, queda registrada la información de que trata este artículo.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de este artículo?
2. ¿Qué mecanismo se implementan para asegurar que el cliente envíe la totalidad de la información cuando se utilicen medios digitales en los cuales no sea posible utilizar un formato?

Artículo 51.7 Etapas para el tratamiento de órdenes¹⁰⁸

2. Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique.
 3. La identificación de quien recibió la orden.
 4. Tipo de orden (condicionada, límite, a mercado, de condiciones determinables por el mercado (VWAP)). En caso de que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden es a mercado.
 5. Indicación de si la orden es de compra o venta, repo, simultánea o TTV.
 6. Cantidad o monto, según aplique.
 7. Fecha de cumplimiento de la operación. Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la orden es impartida para cumplimiento t+0 tratándose de valores de renta fija y t+3 tratándose de valores de renta variable.
 8. Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la orden.
 9. Vigencia de la orden. En ausencia de instrucción sobre el lapso en el cual deba cumplirse o imposibilidad de especificar el término de ésta, se aplicará un término máximo de cinco (5) días hábiles, que empezará a correr desde el día en que la misma sea ingresada al LEO correspondiente.
 10. En caso que aplique, si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.
- Parágrafo: Toda orden límite deberá contener el precio o tasa límite. Toda orden condicionada deberá contener el precio o tasa que sea condición para la ejecución de la orden.

¹⁰⁸ El miembro debe adoptar un manual del (los) LEO en el que se regulen cada una de las etapas para el procesamiento de órdenes.

Para efectos del presente Reglamento se debe entender que el procesamiento de una orden tiene las siguientes etapas:

1. Recepción de órdenes: etapa en la que el cliente imparte una orden y el miembro la recibe a través de cualquiera de los canales establecidos para el efecto.
2. Registro de órdenes en el (los) LEO: etapa en la que el miembro registra la orden en el (los) LEO correspondiente.
3. Transmisión de las órdenes a un sistema de negociación o a diferentes contrapartes cuando se trate del mercado mostrador: momento en el cual se transmite la orden al sistema de negociación o a una contraparte cuando se trate del mercado mostrador.
4. Ejecución de órdenes: momento en el cual la orden se cierra con una punta contraria en un sistema de negociación o con una contraparte en el mercado mostrador.
5. Procesos operativos posteriores a la ejecución: etapa en la cual se desarrollan todos los procesos asociados al cumplimiento de la operación. Para órdenes ejecutadas en el mercado mostrador se refiere además a los procesos relacionados con el registro de las mismas.
6. Informe sobre el procesamiento de la orden: momento en que el miembro le informa al cliente sobre las condiciones en que se procesó la orden y si ésta pudo ser ejecutada o no.

Importancia / explicación de la norma:

Es importante identificar las etapas relacionadas con el procesamiento de las órdenes con el objeto de determinar con claridad las obligaciones que surgen en cada una de ellas, y los responsables al interior de cada entidad.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.1. Etapas para el tratamiento de órdenes.

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Existe alguna política o procedimiento sobre las diferentes etapas del procesamiento de órdenes, en general?

Reglamento AMV, Artículo 51.8 Recepción de órdenes a través de un medio verificable¹⁰⁹
Importancia / explicación de la norma:

La recepción por medio verificable permite llevar un registro detallado del momento y las condiciones en las que la orden fue impartida y recibida. Lo anterior le da al miembro elementos probatorios en el evento de una controversia sobre las condiciones o el momento de recepción de la orden.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.3. Recepción de órdenes

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos sobre la utilización de medios verificables para la recepción de órdenes?
2. Relacione los medios verificables utilizados por la entidad y describa sus características principales.
3. ¿Existe algún procedimiento específico de auditoría para comprobar la debida utilización de medios verificables? En caso afirmativo, ¿con qué periodicidad se realiza?

Reglamento AMV, Artículo 51.9 Registro en el LEO previo a la ejecución¹¹⁰
Importancia / explicación de la norma:

El registro en el LEO previo a la ejecución garantiza el principio de trazabilidad en la medida en que permite hacer un seguimiento del momento y condiciones en que se procesó la orden al interior de la entidad. Así mismo, el ingreso de las órdenes al LEO protege la prelación de las órdenes ya que allí se organizan de acuerdo con su hora de recepción.

¹⁰⁹ "Los sujetos de autorregulación tendrán que recibir las órdenes, sus modificaciones o las cancelaciones de órdenes a través de un medio verificable. Para los efectos del presente Reglamento, se entiende que no existe orden si no fue impartida a través de medio verificable. La información contenida en el medio verificable deberá ser almacenada de manera íntegra y protegerse de alteraciones posteriores. Los sujetos de autorregulación no podrán recibir órdenes, ni modificaciones o cancelaciones de órdenes, sin que quede registro de la misma en un medio verificable."

¹¹⁰ "Ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO correspondiente, salvo en los casos establecidos en el presente Reglamento."

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.7. Ejecución de órdenes

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

N/A

Reglamento AMV, Artículo 51.10 Prelación de órdenes¹¹¹

Importancia / explicación de la norma:

Se busca que las órdenes que tengan características similares sean ejecutadas respetando su prelación, es decir, el principio de “primero en el tiempo, primero en el derecho”.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1. Principios a seguir en el procesamiento de órdenes. 2.5 Contenido de la información en el libro electrónico de órdenes. 2.7. Ejecución de órdenes

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

N/A

Reglamento AMV, Artículo 51.11 Confirmación de valores o recursos del cliente¹¹²

Importancia / explicación de la norma:

Que el miembro pueda verificar la disponibilidad de los recursos o valores para cumplir la orden.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

El sistema del LEO permite verificar de manera automática que el cliente cuenta con los recursos o los valores necesarios para impartir la orden de manera previa a su ejecución.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los mecanismos implementados por la entidad para llevar a cabo esta verificación?
2. ¿Los mecanismos utilizados son manuales o se encuentran sistematizados? En caso de ser manuales, ¿cuáles son los riesgos asociados que se han identificado y su forma de administración?
3. ¿La entidad tiene alguna política establecida para ejecutar órdenes a pesar de que el cliente no haya aportado los recursos o los valores?

¹¹¹ “Todas las órdenes de un mismo LEO deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones establecidas en el presente Reglamento.

¹¹² “Los miembros deberán adoptar políticas sobre la forma y el momento en que verificarán que el cliente cuenta con los valores o recursos suficientes para cumplir la orden impartida.

Reglamento AMV, Artículo 51.12 Ordenantes¹¹³

Importancia / explicación de la norma: Con el objeto de garantizar el debido funcionamiento del mercado y proteger a los inversionistas, la norma propende por evitar situaciones en las cuales personas no reguladas impartan órdenes a nombre de terceros, que en la práctica son equivalentes a la prestación de servicios de asesoría o a la administración de recursos de terceros. Se entiende que para algunas situaciones la calidad del ordenante es necesaria (Ej: padres e hijos menores de edad). Se entiende que un operador no puede ser ordenante de ningún cliente de la entidad, toda vez que se estaría impartiendo órdenes a sí mismo, y por lo tanto no habría posibilidad de cumplir con el principio de trazabilidad.
Normas concordantes: N/A
Ejemplo de prácticas de mercado: N/A
Preguntas: 1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la norma? 2. ¿Permite la entidad que los clientes tengan ordenantes cuando éstos no sean partes relacionadas entre sí? 3. ¿Cuáles son los procedimientos que sigue la entidad cuando detecta que una persona es ordenante de más de cinco clientes? 4. ¿La entidad cuenta con mecanismos que le permitan detectar situaciones en las cuales el ordenante pueda no estar actuando en el mejor interés del cliente? 5. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para que los clientes que actúan a través de ordenantes entiendan con absoluta claridad que éstos no son funcionarios del respectivo miembro y las implicaciones que se derivan de tal circunstancia en términos de su responsabilidad? 6. ¿Existe alguna situación en la cual se haya considerado necesario permitir que un operador o directivo actúe frente a la firma como ordenante de terceros? ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para administrar los conflictos de interés que puedan surgir?

Reglamento AMV, Artículo 51.13 Personas autorizadas para recibir órdenes¹¹⁴

Importancia / explicación de la norma: Contar con un registro que le permita a la entidad llevar un control sobre el particular.
Normas concordantes: N/A
Ejemplo de prácticas de mercado: N/A

¹¹³ "Los clientes podrán facultar a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre. Esta facultad deberá constar por escrito y otorgarse de manera previa a la realización de la primera operación.

Un miembro no permitirá que alguien sea ordenante de más de cinco (5) clientes de la respectiva entidad. Para estos efectos no se tendrán en cuenta los casos en que el ordenante sea parte relacionada de un cliente.

Parágrafo: Los miembros deberán adoptar todos los mecanismos necesarios, de acuerdo con sus políticas y procedimientos, para que los clientes que actúan a través de ordenantes entiendan con claridad que éstos no son funcionarios del respectivo miembro y las implicaciones que se derivan de tal circunstancia en términos de su responsabilidad."

¹¹⁴ "Cada miembro deberá mantener un listado actualizado con los nombres de los operadores con acceso directo, de los operadores sin acceso directo, así como de las personas naturales vinculadas autorizadas para recibir órdenes por la entidad."

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las características generales en relación con los registros sobre operadores y personas autorizadas para recibir órdenes?
2. ¿La entidad da a conocer al público el listado de que trata el presente artículo? ¿De qué forma?
3. ¿La entidad informa a los clientes sobre el retiro de funcionarios autorizados para recibir órdenes? En caso afirmativo, ¿cómo divulga dicha información?
4. ¿Quién es el área o persona responsable de administrar dicho listado y velar porque la información que contiene se mantenga actualizada?

Reglamento AMV, Artículo 51.14 Momento de recepción de las órdenes¹¹⁵
Importancia / explicación de la norma:

Definir el momento en que inicia la responsabilidad del miembro para procesar la orden conforme a sus políticas, en situaciones donde la hora en que se imparte la orden es diferente a la hora en que la misma es recibida por el intermediario (ej: correos electrónicos, correspondencia).

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

Se confirma al cliente la hora de recepción de órdenes impartidas a través de mecanismos digitales

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los criterios para definir la hora de recepción de órdenes impartidas a través de medios digitales, como correos electrónicos?
2. ¿De qué manera se le confirma al cliente la recepción de una orden impartida a través de estos medios?

Reglamento AMV, Artículo 51.15 Órdenes verbales¹¹⁶
Importancia / explicación de la norma:

Se exige que las órdenes verbales sean registradas en un mecanismo de grabación de voz para tener certeza sobre la información suministrada por el cliente. Este requerimiento tiene por objeto la protección contra eventuales reclamaciones de los clientes sobre las condiciones de una operación.

Se aclara que no es válida la situación en la cual una PNV retransmite a través de un teléfono una orden recibida de un cliente en forma personal. Debe ser la voz del cliente la que queda registrada en el medio verificable.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.3. Recepción de órdenes.

Ejemplo de prácticas de mercado:

En las salas de inversionistas ubicadas en las instalaciones de la entidad se tienen destinados teléfonos para la recepción de órdenes verbales.

¹¹⁵ "Los miembros deberán adoptar políticas y procedimientos en las cuales se establezcan de manera clara cuándo se entienden recibidas las órdenes impartidas por los clientes u ordenantes, cuando se reciban a través de mecanismos que lo ameriten en razón a su naturaleza y características."

¹¹⁶ "Cuando se trate de órdenes verbales, el medio verificable deberá ser un mecanismo de grabación de voz que registre la orden directamente impartida por el cliente.

Las personas naturales vinculadas deberán informar a los clientes que no pueden recibir órdenes verbales salvo en el caso establecido en el inciso anterior."

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para informarle al cliente que su orden verbal no se entiende recibida salvo que la imparta a través de un mecanismo de grabación de voz?
2. Si la entidad cuenta con salas de inversionistas, ¿cómo garantiza el cumplimiento de esta norma en dicho escenario?

Reglamento AMV, Artículo 51.16 Órdenes escritas en formato físico¹¹⁷
Importancia / explicación de la norma:

La adopción de un formato que contenga todos los elementos de la orden es esencial para garantizar que las órdenes contengan la información necesaria para su ejecución.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.3. Recepción de órdenes.

Ejemplo de prácticas de mercado:

Quienes reciben órdenes imprimen la fecha y hora de recepción de la orden a través de un medio mecánico (reloj).

Preguntas:

1. ¿La entidad ha implementado un formato en los términos del presente artículo?
2. ¿Los formatos contienen elementos adicionales a los mínimos establecidos en este Reglamento? ¿Cuáles?

Reglamento AMV, Artículo 51.17 Órdenes escritas en medio digital¹¹⁸
Importancia / explicación de la norma:

Dado los riesgos inherentes a los medios digitales, es fundamental tomar las medidas señaladas con el objeto de evitar la suplantación del cliente.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.3. Recepción de órdenes.

Ejemplo de prácticas de mercado:

1. El cliente tiene a su disposición un servicio electrónico de recepción de órdenes a través de la página de Internet de la entidad. Para el uso de la herramienta los clientes introducen un código de usuario y una clave personal que los identifica.
2. Los clientes que impartan órdenes escritas en medio digital se identifican a través de certificados digitales.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que ha implementado la entidad para identificar con certeza al cliente u ordenante cuando este imparte órdenes a través de un medio digital?
2. ¿Qué procedimientos siguen cuando, a pesar de lo establecido en la norma, un cliente busca impartir una orden a través de un medio que no es el registrado?

¹¹⁷ "Los miembros podrán recibir órdenes escritas en formato físico, en cuyo caso deberán adoptar formatos en los cuales deben existir espacios para ingresar la información de la orden según lo establecido en este Reglamento. Los formatos para la recepción de órdenes escritas deben estar firmados por el cliente u ordenante, y contener la fecha, hora y minuto en que se imparte la orden."

¹¹⁸ "Los miembros podrán recibir órdenes escritas en medio digital, en cuyo caso deberán adoptar mecanismos que les permitan identificar con certeza al cliente u ordenante. Para el efecto, en los formularios de vinculación o en los contratos, se deberá determinar la dirección del correo electrónico o mecanismo similar que usará el cliente u ordenante para el envío de órdenes por medio digital, los cuales deberán quedar registrados en una base de datos al interior de la entidad."

3. ¿Cuándo un cliente imparte órdenes a través de un medio digital, se le confirma la recepción de la misma? En caso afirmativo, ¿cómo?

Reglamento AMV, Artículo 51.18 Órdenes incompletas¹¹⁹

Importancia / explicación de la norma:

Tener claridad sobre los elementos mínimos que debe contener una orden y el procedimiento que se debe seguir en caso de que la orden no contenga todos los elementos requeridos. Cabe destacar que cuando una PNV está recibiendo una orden en forma verbal, el mejor estándar es el de notificarle al cliente inmediatamente sobre la información faltante.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

1. Se establecen formatos que permitan verificar instantáneamente que la orden esté completa.
2. Para las órdenes digitales, se emplea un sistema de verificación de la información que contienen las órdenes y posterior confirmación del cliente.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que ha implementado la entidad para verificar que la orden cumple con los requisitos mínimos?
2. ¿Cómo le informa al cliente cuando la orden impartida no cumple con los requisitos mínimos?
3. ¿Cómo cambia este procedimiento según los diferentes mecanismos para recibir órdenes?

Reglamento AMV, Artículo 51.19 Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP)¹²⁰

Importancia / explicación de la norma:

Abrir la posibilidad para que los miembros ofrezcan el procesamiento de este tipo de órdenes que son usuales en mercados desarrollados, y pueden ser requeridas por parte de clientes institucionales extranjeros.

Es importante señalar que las órdenes con condiciones determinables por el mercado no son órdenes determinables.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

¹¹⁹ "Las personas naturales vinculadas no podrán procesar una orden que no cumpla con los parámetros mínimos establecidos en el artículo 51.6 del presente Reglamento.

En caso de órdenes incompletas, los manuales deberán establecer el procedimiento para notificarle al cliente tan pronto como sea posible sobre la información faltante y deberán determinar un tiempo razonable para su remisión. La información faltante deberá ser recibida por el miembro a través de un medio verificable.

¹²⁰ "Los miembros deberán contar con políticas y procedimientos sobre las órdenes determinables por el mercado. Dentro de tales políticas y procedimientos deberán establecer las características especiales que deben cumplir los clientes que pueden impartir tales órdenes, las personas naturales vinculadas que pueden recibirlas, la aceptación de los clientes sobre las condiciones en que son procesadas y ejecutadas tales órdenes, las políticas de riesgos aplicables a las mismas, así como cualquier otro aspecto necesario para evitar situaciones que puedan afectar los intereses de la entidad o de terceros en la ejecución de tales órdenes."

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el procesamiento de órdenes con condiciones determinables por el mercado?
2. ¿Cuáles son las características que deben cumplir los clientes autorizados para impartir órdenes con condiciones determinables por el mercado?
3. ¿Qué condiciones deben cumplir las PNV autorizadas para recibir este tipo de órdenes?
4. ¿Cómo determina las funciones algorítmicas aplicables a este tipo de órdenes?
5. ¿Cuáles son los riesgos relacionados con este tipo de órdenes que ha identificado?
6. ¿Cómo se le informa al cliente sobre los riesgos de que trata la pregunta anterior? ¿De qué manera se asegura la aceptación y conformidad del cliente con tales riesgos?
7. ¿Cuál es el procedimiento que le permite verificar que la orden se ejecutó aplicando las variables del mercado de valores que fueron identificadas expresamente por el cliente?

Reglamento AMV, Artículo 51.20 Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas (VWAP)¹²¹

Importancia / explicación de la norma:

Es importante que las órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación sean ingresadas en el LEO respetando la prelación, antes del inicio de la siguiente jornada de negociación.

Para los casos de la recepción de órdenes por fuera del horario de negociación, se considera viable consolidar las órdenes recibidas e ingresarlas a la primera hora del día hábil siguiente para darle más celeridad a la transmisión.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.4. Órdenes recibidas fuera del horario normal de operación.

Ejemplo de prácticas de mercado:

1. Las órdenes se registran en el LEO inmediatamente después de que son recibidas, sin importar la hora. (ej. A través de internet)
2. Para el caso de las órdenes recibidas fuera de los horarios de negociación, éstas son registradas en el LEO a más tardar treinta (30) minutos antes que se inicie la siguiente sesión de negociación.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el procesamiento de órdenes recibidas por fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas?
2. ¿Con qué mecanismos cuenta el miembro para que los asesores comerciales y operadores registren en el LEO las órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación y/o por fuera de las oficinas?
3. ¿Se hace uso de la consolidación de órdenes para la ejecución de las órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación?
4. ¿Se tienen establecidos tiempos máximos de remisión de las órdenes para su registro en el LEO, cuando éstas han sido recibidas por fuera de las oficinas?
5. ¿De qué manera se garantiza el registro "a la mayor brevedad posible"? Para estos efectos, ¿se han establecido tiempos máximos de envío de una orden al LEO?
6. ¿Cómo se garantiza la prelación en estos casos?

Reglamento AMV, Artículo 51.21 Canales para la recepción de órdenes¹²²

¹²¹ "Las personas naturales vinculadas que reciban órdenes por fuera del horario de negociación o por fuera de las oficinas, deberán enviarlas a la mayor brevedad posible para su registro en el (los) LEO de acuerdo con las políticas establecidas por el miembro, respetando la prelación.

El envío deberá hacerse por medio verificable y no será posible enviar una orden si se encuentra pendiente de envío una orden recibida con anterioridad."

¹²² "El miembro podrá recibir las órdenes a través de cualquiera de los siguientes canales de recepción:

1. Recepción a través de funcionarios de redes de oficinas;

Importancia / explicación de la norma:
Definir cuáles los canales a través de los cuales se pueden recibir órdenes.
Normas concordantes:
N/A
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
1. ¿Cuáles son las políticas sobre los canales utilizados para la recepción de órdenes? 2. ¿Qué canales tiene habilitados para la recepción de órdenes? 3. ¿Cuáles son las características o requisitos que deben cumplir los clientes para hacer uso de cada uno de los canales? 4. ¿Cómo se le informa al cliente sobre los canales disponibles para la recepción de órdenes?

Reglamento AMV, Artículo 51.22 Envío de órdenes en grupos¹²³

Importancia / explicación de la norma:
Con el objeto de que los miembros puedan generar economías de escala, se da la posibilidad de agrupar las órdenes para su envío al centro de transmisión, centro de acopio u operador, siempre y cuando se respete la prelación por hora de recepción.
Normas concordantes:
N/A
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el envío de órdenes en los términos del presente artículo?

Reglamento AMV, Artículo 51.23 Operador con acceso directo¹²⁴

2. Recepción a través de un asesor financiero;
3. Recepción a través de operador con acceso directo;
4. Recepción a través de operador sin acceso directo;
5. Sistema electrónico de ruteo de órdenes.

Los clientes deberán impartir sus órdenes a través de cualquier canal de recepción. El miembro deberá establecer criterios objetivos para determinar qué características o requisitos deben cumplir los clientes para hacer uso de cada uno de los canales. Los miembros deberán hacer público en los manuales de que trata el artículo 51.2 del presente Reglamento, los canales que ofrece la entidad para la recepción de órdenes y los criterios objetivos de que trata el inciso anterior."

¹²³ "Las personas naturales vinculadas que reciban órdenes por fuera de las oficinas y los funcionarios de redes de oficinas de terceros, podrán organizar las órdenes en grupos para efectos de su envío al centro de transmisión, centro de acopio u operador, siempre que el contenido mínimo de las órdenes esté completo y éstas se encuentren organizadas dentro de cada grupo por fecha, hora y minuto de recepción. Las órdenes así recibidas deberán ser registradas en el LEO por cualquiera de las personas autorizadas en el artículo 51.29 del presente Reglamento, en el mismo orden en que estén organizadas en el grupo."

¹²⁴ "Los operadores con acceso directo podrán transmitir órdenes sin registrarlas en el LEO siempre que se cumplan los dos requisitos siguientes:

1. Que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las órdenes recibidas por el operador de acceso directo en cuestión, y
2. Que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción."

Importancia / explicación de la norma:

Considerando la naturaleza de la orden y la celeridad que los clientes requieren, es necesario abrir una vía que permita ejecutar con mayor celeridad este tipo de órdenes.

Para estos casos no se requiere el registro en el LEO pues la trazabilidad viene dada por el registro de la orden en el sistema de negociación, la cual debe ocurrir inmediatamente después de que la orden es recibida. Si la situación de inmediatez no se presenta, el operador deberá ingresar la orden en el LEO.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para procesar órdenes a través de operadores con acceso directo?
2. ¿Cómo se verifica que se respetó la prelación y el principio de la "mayor brevedad posible" en la ejecución de órdenes que no son ingresadas al LEO previamente?

Reglamento AMV, Artículo 51.24 Estándares para la recepción de órdenes a través de redes de oficinas de un tercero¹²⁵
Importancia / explicación de la norma:

Formular el contenido mínimo de los contratos que se suscriban para utilizar una red de oficinas de un tercero con el fin de recibir órdenes, de tal manera que se asegure la incorporación de estándares necesario para la debida protección de los clientes y para que exista trazabilidad.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

El miembro incluye en los contratos con los terceros la obligación para éstos de utilizar un mecanismo electrónico para el envío de las órdenes al centro de transmisión.

Preguntas:

1. ¿La entidad recibe órdenes a través de redes de oficinas de un tercero?

¹²⁵ "Cuando los miembros suscriban contratos mediante los cuales puedan utilizar una red de oficinas de un tercero para la recepción de órdenes, el contrato correspondiente deberá incluir, como mínimo:

1. Un intervalo de tiempo máximo de organización de grupos de órdenes, después del cual el tercero debe transmitirlos al centro de transmisión;
2. El tipo de valores sobre los cuales el tercero está facultado para aceptar órdenes;
3. Un mecanismo principal para el envío de órdenes al centro de transmisión, el cual deberá realizarse por un medio verificable;
4. Un mecanismo contingente para el envío por un medio verificable de las órdenes al centro de transmisión;
5. La obligación en cabeza del tercero de mantener la información de la orden de manera completa, accesible y confidencial;
6. La obligación del tercero de respetar la prelación de las órdenes de acuerdo con la hora de recepción de las mismas;
7. La obligación en cabeza del tercero de entregar a los clientes la información de que trata el artículo 51.4 del presente Reglamento;
La obligación del tercero de informar de manera clara e inequívoca el nombre del miembro por cuenta de quien está actuando.

Parágrafo: Las entidades que cuenten con contratos vigentes a la expedición del presente reglamento deberán ajustarlos para incorporar los estándares descritos en este artículo, dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia del mismo.

2. ¿Qué tiempo límite se establece para el envío de las órdenes recibidas mediante oficinas de terceros?
3. ¿Sobre qué clase de títulos se pueden emitir las órdenes que se reciben en las oficinas de terceros?
4. ¿Cómo verifica que el tercero está cumpliendo con lo dispuesto en el presente artículo?

Reglamento AMV, Artículo 51.25 Centro de acopio¹²⁶

Importancia / explicación de la norma:

Darle flexibilidad a los miembros para que estructuren sistemas de ruteo de órdenes que se ajusten a las necesidades específicas del mercado. Los centros de acopio pueden ser lugares o mecanismos utilizados para ordenar las órdenes recibidas a través de medios masivos, como las oficinas de terceros o los equipos de asesores comerciales.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. En el evento en que haya implementado centros de acopio, ¿qué políticas y procedimientos adoptó para garantizar el debido funcionamiento del mismo?

Reglamento AMV, Artículo 51.26 Centro de transmisión¹²⁷

Importancia / explicación de la norma:

Darle un nombre y establecer una regulación para el equipo de personas y mecanismos utilizados para encargarse específicamente del proceso de transmisión de las órdenes (ejemplo: el ingreso de las puntas en los sistemas de negociación).

Los miembros que implementen centros de transmisión, deberán garantizar que su funcionamiento se ajuste a lo dispuesto por el presente Reglamento. Para estos efectos, el adecuado recurso humano permite que las órdenes se procesen a la mayor brevedad posible.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuenta con un centro de transmisión? En caso afirmativo, ¿cuáles son las políticas y procedimientos que rigen el funcionamiento de estos centros?
2. ¿Qué criterios se utilizan para determinar el número de digitadores con el que debe contar el centro de transmisión?

¹²⁶ "Las órdenes canalizadas a través del centro de acopio deberán ser enviadas para registro en el LEO de acuerdo con su hora de recepción a la mayor brevedad posible.

Los miembros deberán garantizar el debido funcionamiento de los centros de acopio, contando con el recurso humano suficiente para registrar debida y oportunamente las órdenes en los LEO, de conformidad con las políticas adoptadas para el efecto."

¹²⁷ "Las órdenes canalizadas a través del centro de transmisión deberán ser registradas en el LEO correspondiente y transmitidas al sistema de negociación respetando la prelación de acuerdo con su hora de recepción.

Los miembros deberán garantizar el debido funcionamiento de los centros de transmisión, contando con el recurso humano suficiente para transmitir debida y prontamente las órdenes a los sistemas de negociación, de conformidad con las políticas adoptadas para el efecto."

3. ¿Se manejan varios LEO en el centro de transmisión?
4. ¿Cómo se distribuyen las órdenes dentro del centro de transmisión de manera que se garantice la prelación?

Reglamento AMV, Artículo 51.27 Sistema electrónico de ruteo de órdenes¹²⁸

Importancia / explicación de la norma:

Establecer las condiciones mínimas que deben cumplir los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuenta con un sistema de ruteo electrónico de órdenes? En caso afirmativo, ¿cuáles son las políticas y procedimientos relacionados con el mismo?
2. ¿Cómo garantiza que las órdenes ingresadas a través del sistema electrónico de ruteo de órdenes cumplen con los requisitos de que trata el artículo 51.6 del presente Reglamento?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos establecidos por el miembro para el cumplimiento del deber de asesoría para las órdenes recibidas a través de los sistemas de ruteo electrónico de órdenes?
4. ¿Qué características debe cumplir el cliente que tenga acceso al sistema electrónico de ruteo de órdenes?

Reglamento AMV, Artículo 51.28 Tarifas¹²⁹

Importancia / explicación de la norma:

Informar al cliente sobre las tarifas aplicables por canal, de manera que éste tenga elementos para tomar decisiones informadas.

Normas concordantes: Decreto 2555 de 2010, artículos 2.9.24.1.1., 2.9.24.1.2, 2.9.24.1.3

Ejemplo de prácticas de mercado:

Se informa a los clientes de manera previa las modificaciones de las tarifas asociadas a la utilización de los diferentes canales de recepción de órdenes.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son sus políticas y procedimientos relacionados con la revelación de tarifas a sus clientes?
2. ¿Qué elementos se tienen en cuenta para determinar la tarifa asociada a la utilización de cada canal?
3. ¿Qué medios y en qué momento se utilizan para dar a conocer las tarifas a los clientes?

¹²⁸ "Los miembros que habiliten sistemas electrónicos de ruteo de órdenes deberán garantizar que su utilización se ajuste a los principios de que trata el artículo 51.1 del presente Reglamento y se cumpla el principio de prelación de órdenes de que trata el artículo 51.10 del presente Reglamento. Las órdenes recibidas mediante el sistema electrónico de ruteo de órdenes deben registrarse en el LEO antes de ser transmitidas a los sistemas de negociación."

¹²⁹ "Los miembros deberán dar a conocer a sus clientes los costos asociados con el uso de cada canal puesto a disposición del cliente de manera previa a la realización de la operación correspondiente. Los miembros deberán establecer dentro de las políticas y procedimientos la manera en que dichas tarifas y sus modificaciones se darán a conocer a los clientes. Dicha información deberá estar publicada en la página de Internet de los miembros."

Reglamento AMV, Artículo 51.29 Personas facultadas para registrar órdenes en el (los) LEO¹³⁰

Importancia / explicación de la norma:
Tener claridad sobre las PNV facultadas para ingresar órdenes en los LEO.
Normas concordantes:
N/A
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
1. ¿Cuáles son los mecanismos que se utilizan para que los operadores sin acceso directo registren las órdenes en los LEO y/o las transmitan a los digitadores o a un centro de transmisión?

Reglamento AMV, Artículo 51.30 LEO por canal¹³¹

Importancia / explicación de la norma:
Abrir la posibilidad de que existan varios LEOs para cada canal de recepción, con el fin de otorgar flexibilidad al esquema.
Es importante que los miembros establezcan debidamente los parámetros objetivos para clasificar las órdenes en cada uno de los LEO (canales) de la entidad.
Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.- Sistema electrónico de registro de órdenes sobre valores.
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
1. ¿Cuáles son los criterios para determinar el tipo de órdenes que deben registrarse en cada uno de el(los) LEO?
2. ¿Cuáles son los LEO con que cuenta la entidad, explicando el tipo de órdenes que contiene y a qué tipo de canal o canales corresponden?
3. ¿La entidad ha implementado LEOs con interconectividad nacional o regional?

Reglamento AMV, Artículo 51.31 Contenido de registro de la orden en el LEO¹³²

¹³⁰ "Están facultados para ingresar órdenes en el (los) LEO las personas que cuenten con la certificación en la modalidad de directivos, digitadores, operadores, asesores financieros, con la correspondiente especialidad según el valor objeto de la orden.

Parágrafo: Lo anterior sin perjuicio de que sea el cliente quien directamente ingrese la orden a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes."

¹³¹ "Cada miembro deberá contar con un único LEO por canal de recepción que incorpore la información por cada oficina que cuente con una mesa de negociación, sin perjuicio de la posibilidad de contar con un LEO nacional o regional por canal de recepción.

Para tal efecto las políticas y procedimientos deberán establecer criterios objetivos para determinar el tipo de órdenes que deben registrarse en cada uno de los LEO."

¹³² "Salvo en los casos en que el cliente ingrese directamente la orden a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes, el registro del LEO deberá incluir, además de la información contenida en la orden, la identificación de quien recibió la orden y la identificación de quien la registró en el LEO.

Importancia / explicación de la norma:
Determinar la información mínima que debe contener el LEO.
Normas concordantes:
Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.5 Contenido de la información en el LEO
Ejemplo de prácticas de mercado:
Se cuenta con un mecanismo que impida que una orden sea ingresada al LEO si no se ingresa toda la información requerida.
Preguntas:
1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos implementados por la entidad para garantizar que las órdenes ingresadas al LEO contienen a información requerida? 2. ¿Existe información adicional a la requerida que se ingrese en el LEO de su entidad? En caso afirmativo, ¿qué otra? ¿Es obligatorio ingresar dicha información? 3. ¿Existen políticas de revisión periódica de la información del LEO? ¿En qué consisten? 4. ¿Quién es el área o persona encargada de realizar dicha revisión?

Reglamento AMV, Artículo 51.32 Integridad de la información del LEO¹³³

Importancia / explicación de la norma:
Velar porque la información contenida en el (los) LEO sea íntegra y confiable.
Normas concordantes:
N/A
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para garantizar la integridad de la información contenida en el (los) LEO?

Reglamento AMV, Artículo 51.33 Interrupciones del LEO¹³⁴

Importancia / explicación de la norma:
Es fundamental que los miembros cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria para los eventos en los que el sistema de registro de órdenes presente fallas de manera que la entidad pueda seguir operando normalmente.
Normas concordantes:
Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.6. Interrupciones del sistema de Libro de órdenes.

El LEO deberá asignar a cada una de las órdenes registradas un número consecutivo, de acuerdo con el momento de ingreso de cada orden.

La información que se registre en el LEO deberá ser consistente con aquella que conste en el medio verificable a través del cual se recibió la orden."

¹³³ "La información ingresada en el LEO no podrá modificarse. Los miembros deberán utilizar sistemas que garanticen la integridad de la información ingresada en el LEO, y que eviten que ésta pueda ser alterada de alguna manera."

¹³⁴ "Los miembros deberán contar con un plan de contingencia para el caso en que el funcionamiento del LEO se interrumpa. Esta alternativa debe permitir la continuidad del proceso de registro y deberá guardar la misma información que el LEO, de conformidad con las normas sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO establecidas en la Circular Contable y Financiera, Capítulo XXIII, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas aplicables."

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿En qué consiste el plan de contingencia de la entidad para el caso en el LEO se interrumpa?
2. ¿Qué políticas se implementan para la construcción y mantenimiento del plan de contingencia del LEO?
3. ¿Qué riesgos pueden afectar el debido funcionamiento del plan de contingencia, y que mecanismos existen para mitigarlos?
4. ¿Con qué periodicidad verifica el adecuado funcionamiento del plan de contingencia?

Reglamento AMV, Artículo 51.34 Corrección de órdenes por parte del miembro en caso de error ¹³⁵

Importancia / explicación de la norma:

Establecer el procedimiento que se debe seguir en caso de haber cometido un error en el ingreso de información al LEO.

Normas concordantes:

N/A

Ejemplo de prácticas de mercado:

1. En el momento de recepción de la orden, la persona que la recibe confirma el contenido de la orden con el fin de evitar correcciones posteriores.
2. Para el caso de órdenes verbales la confirmación de la información se incluye en el libreta.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para la corrección de órdenes ingresadas de manera errónea al LEO?
2. ¿Cómo se puede verificar el registro de las órdenes corregidas?
3. ¿Existe algún tipo de reporte interno que se deba llevar a cabo cuando se presenten errores al ingresar las órdenes?
4. ¿Existe algún procedimiento y/o responsable de verificar que la corrección se haya realizado de manera adecuada?

Reglamento AMV, Artículo 51.35 Cancelación o modificación de órdenes por parte del cliente ¹³⁶

Importancia / explicación de la norma:

Establecer un procedimiento para el caso en que el cliente decida cancelar o modificar una orden impartida.

¹³⁵ "La información que sea registrada en el LEO de manera errónea podrá corregirse siempre que quede registro del cambio, las razones para la corrección, la persona que la realizó, la fecha y hora de la corrección, y que exista una diferencia entre las condiciones de la orden contenida en el medio verificable y la información efectivamente ingresada en el LEO.

En todo caso, la información ingresada de manera errónea no podrá eliminarse y deberá quedar registrada en el LEO."

¹³⁶ "Los miembros deben establecer dentro de sus políticas los procedimientos que les permitan a sus clientes cancelar o modificar las órdenes antes de su ejecución, dejando prueba de la petición en medio verificable. Las órdenes modificadas por el cliente se deben considerar impartidas en el momento de la modificación para efectos del cumplimiento de la prelación de órdenes."

Para garantizar una adecuada trazabilidad del proceso de tratamiento de órdenes es necesario que, además de realizar la modificación, quede prueba de la solicitud de cambio o cancelación en medio verificable y que se identifique la orden como modificada.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores 2.11. Cancelación o corrección de órdenes.

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para que un cliente cancele o modifique una orden?

Reglamento AMV, Artículo 51.36 Auditoría¹³⁷

Importancia / explicación de la norma:

Brindar herramientas para que AMV contribuya con las políticas y procedimientos sobre el procesamiento de órdenes.

Normas concordantes:

No existe norma concordante de especial relevancia

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

N/A

Reglamento de AMV, Artículo 51.37 Personas facultadas para ingresar las órdenes en el sistema de negociación¹³⁸

Importancia / explicación de la norma:

De acuerdo con los numerales 2 y 4 del artículo 128 del Reglamento de AMV los operadores y digitadores son los únicos habilitados para ingresar posturas en los sistemas de negociación.

Es importante que se entienda que el digitador no debe estar subordinado al operador, con el objeto de evitar que éste pueda exigirle al primero suspender, aplazar, retardar, etc. la transmisión de una orden en un orden contrario a lo que ya está establecido en el LEO. En todo caso, el digitador también es responsable por la aplicación de la prelación y por tramitar las órdenes "a la mayor brevedad posible".

Normas concordantes: Reglamento AMV, Artículo 128. Modalidades de Certificación.

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

N/A

¹³⁷ AMV podrá requerir al miembro para que adelante una auditoría interna, relacionada con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, y establecer las condiciones de la misma. El resultado de dicha auditoría deberá remitirse a AMV dentro del término señalado para tal efecto.

¹³⁸ Están facultados para ingresar órdenes a los sistemas de negociación las personas que estén debidamente inscritos en el RNPMV para tales efectos.

Reglamento de AMV, Artículo 51.38 Prelación en la transmisión de las órdenes “a la mayor brevedad posible”¹³⁹

Importancia / explicación de la norma:

El principio de actuación “a la mayor brevedad posible” es una de las piedras angulares de la regulación sobre la materia. Con esto se propende por el pronto cumplimiento del mandato evitando dilaciones que puedan perjudicar los intereses de los clientes.

Las órdenes recibidas por los miembros deben ser ejecutadas de acuerdo con el orden del LEO.

A pesar de lo anterior, en el presente reglamento se reconoce que hay situaciones que requieren un especial tratamiento por cuestiones de conveniencia de los clientes y/o del mercado.

Normas concordantes:

No existe norma concordante de especial relevancia

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Qué procedimientos se aplican para garantizar la transmisión de órdenes “a la mayor brevedad posible” y en el orden en que se encuentren en el respectivo LEO?
2. ¿Cuáles son las políticas para determinar con cuántos digitadores u operadores debe contar cada canal?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para impedir que el respectivo digitador u operador cambie de canal si tiene órdenes pendientes en el canal que está atendiendo, o para asegurar que la gestión del equipo de digitadores sea equitativa con los diferentes canales?

Reglamento AMV, Artículo 51.39 Excepciones para la transmisión de órdenes “a la mayor brevedad posible”¹⁴⁰

Importancia / explicación de la norma:

En razón a la naturaleza de las órdenes enunciadas en éste artículo, se hace necesario crear una excepción al principio de prelación y de actuación “a la mayor brevedad posible”.

Normas concordantes:

No existe norma concordante de especial relevancia

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

¹³⁹ La transmisión de las órdenes al sistema de negociación o a una contraparte en el mercado mostrador se deberá hacer de manera completa y en el mismo orden en que se encuentren registradas en el LEO, salvo las excepciones de que trata el artículo 51.39 del presente Reglamento.

Los miembros deberán establecer políticas sobre el número de digitadores y/u operadores con el que debe contar cada canal para la transmisión oportuna de las órdenes.

¹⁴⁰ Los miembros podrán ejecutar las órdenes sin aplicación del principio “a la mayor brevedad posible”, haciéndolo de manera parcial o en un orden distinto al del registro en el LEO en los siguientes casos, siempre que se hayan establecido políticas internas al respecto, y se cuente con autorización expresa del cliente para el efecto a través de medio verificable, para todas las operaciones:

1. Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP);
2. Órdenes de Grandes Montos;
3. Consolidación de órdenes;
4. Cuando se trate de emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPAs o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión.
5. Cuando se trate del evento contemplado en el artículo 51.42.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos de la entidad en relación con las excepciones para la transmisión de órdenes “a la mayor brevedad posible”?

Reglamento AMV, Artículo 51.40 Órdenes de grandes montos¹⁴¹
Importancia / explicación de la norma:

Dado que las órdenes de grandes montos pueden afectar materialmente los precios del mercado afectando los intereses del cliente, se establece la posibilidad de que se realicen transmisiones parciales a los sistemas de negociación. No obstante, el LEO debe registrar una sola orden, sin importar que su ejecución se haga en varios momentos.

Normas concordantes:

No existe norma concordante de especial relevancia

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el procesamiento de órdenes de montos grandes?
2. ¿Existen políticas para garantizar que el fraccionamiento o ingreso parcial de órdenes en el sistema de negociación no se preste para incurrir en infracciones? ¿Cuáles?
3. ¿Existen políticas y procedimientos para calificar una orden como de gran monto? ¿Cuáles?
4. ¿De qué manera se obtiene la autorización del cliente para ejecutar estas órdenes de manera fraccionada?

Reglamento AMV, Artículo 51.41 Consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones¹⁴²
Importancia / explicación de la norma:

Brindar la posibilidad de implementar un servicio de consolidación de órdenes, siempre que se cuente con políticas y procedimientos sobre el particular con el fin de que los clientes conozcan los riesgos y ventajas asociados a este tipo de servicio.

Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.9. Consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones.

Ejemplo de prácticas de mercado:

Utilizar el mecanismo de consolidación para ejecutar de una manera pronta las órdenes recibidas el día anterior por fuera del horario de negociación.

¹⁴¹ Las órdenes de grandes montos se podrán fraccionar o ingresar parcialmente al sistema de negociación siempre que dicho fraccionamiento o ingreso parcial estén en el mejor interés del cliente. En todo caso, el miembro deberá propender por evitar que el fraccionamiento o ingreso parcial se preste para incurrir en infracciones a la normatividad aplicable.

El miembro deberá informar a AMV las razones por las cuales calificó la orden como de gran monto, cuando AMV así lo solicite.

¹⁴² Los operadores podrán consolidar órdenes de diferentes clientes que hayan sido registradas previamente en el(los) LEO, siempre que cada cliente lo autorice y el miembro contemple dicha posibilidad dentro de sus políticas y procedimientos.

Las políticas y procedimientos mencionados deberán establecer parámetros para el fraccionamiento de las operaciones que se hayan consolidado.

El miembro deberá establecer mecanismos para identificar en el LEO las órdenes consolidadas y las ordenes pendientes de consolidar.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos acerca de la consolidación de órdenes y el fraccionamiento de operaciones?
2. ¿Qué criterios se tienen en cuenta, además de la coincidencia en la especie, para el proceso de consolidación de órdenes? (Ejemplo: las recibidas por fuera del horario de negociación, las recibidas a través de redes de oficina, monto, etc.)
3. ¿Se tiene una política que establezca el tipo de cliente cuyas órdenes son susceptibles de ser consolidadas? ¿En qué consiste?
4. ¿En qué momento y por qué medio se solicita la autorización del cliente para consolidar sus órdenes?
5. ¿Cuál es la metodología para adjudicación de precios cuando las órdenes consolidadas se ejecutan en varias operaciones?
6. ¿Quién tiene el encargo de consolidar las órdenes al interior de la entidad? (Ej: un operador centraliza la gestión de consolidación, un operador por especie, cada operador consolida las órdenes que recibe, etc.)
7. ¿Cuáles son las políticas del tiempo máximo que una orden en proceso de consolidación puede permanecer en espera para ser ejecutada?

Reglamento AMV, Artículo 51.42 Confirmación de la orden por parte del cliente¹⁴³
Importancia / explicación de la norma:

Reconocer que existen situaciones en las cuales resulte más conveniente para el mercado y para el cliente que el operador tenga la posibilidad de suspender la ejecución de una orden hasta tanto el cliente conozca hechos relevantes que hayan transcurrido con posterioridad al momento en que éste impartió la orden y en forma previa a su transmisión.

Normas concordantes:

Reglamento General de la Bolsa de Valores de Colombia S.A., Artículo 5.2.2.3.

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para solicitar confirmación de órdenes por parte del cliente?
2. En cumplimiento del deber de mejor ejecución, ¿la entidad cuenta con alguna política acerca del seguimiento de órdenes ya transmitidas?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos a seguir cuando la situación de que trata este artículo afecta a varios clientes de la entidad?

Reglamento de AMV, Artículo 51.43 Transmisión de órdenes de manera errónea por parte del miembro¹⁴⁴
Importancia / explicación de la norma:

Aclarar que los clientes no pueden verse perjudicados por hechos que se encuentren fuera de su control.

Normas concordantes:

¹⁴³ El miembro podrá abstenerse de transmitir la orden a la mayor brevedad posible cuando razonablemente determine que el inversionista puede verse materialmente afectado o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente implicarían que éste modifique la orden. En estos casos, el miembro deberá comunicarse con el cliente a la mayor brevedad posible para que éste, una vez le sean expuestas las razones de la abstención, expresamente ratifique o no la orden mediante medio verificable. En caso de que ratifique, el miembro deberá procesar inmediatamente la orden.

¹⁴⁴ El miembro asumirá todas las consecuencias que se generen cuando la información transmitida por éste no corresponda con la orden impartida por el cliente.

No existe norma concordante de especial relevancia
Ejemplo de prácticas de mercado:
N/A
Preguntas:
N/A

Reglamento AMV, Artículo 51.44 Complementación¹⁴⁵

Importancia / explicación de la norma:
Garantizar que la complementación de operaciones se realice debidamente, abriendo un espacio para que se adopten políticas internas tendientes a evitar irregularidades que puedan afectar a la entidad y a sus clientes.
Normas concordantes: Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.8. Procesos operativos posteriores a la ejecución de órdenes.
Ejemplo de prácticas de mercado:
1. El proceso de complementación es adelantado directamente por los operadores a la mayor brevedad posible. 2. Se cuenta con un software que facilita el flujo de información entre el operador y los encargados de realizar la complementación
Preguntas:
1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para cumplir con el proceso de complementación de operaciones? 2. ¿Cuál es el área encargada de realizar la complementación de las operaciones? 3. ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para garantizar la integridad y trazabilidad del flujo de información sobre las operaciones entre los operadores y digitadores, y las personas encargadas de la complementación?

Reglamento de AMV, Artículo 51.45 Deber de información¹⁴⁶

Importancia / explicación de la norma:
Que el cliente esté debidamente informado acerca de las condiciones en las cuales se ejecutó su orden. Reducir la posibilidad de contingencias legales en contra de las entidades por falta de conocimiento sobre el resultado de la gestión.
Normas concordantes:

¹⁴⁵ El miembro deberá ingresar la información que el administrador del sistema de negociación o de registro le solicite para identificar los beneficiarios de la operación, las condiciones de la misma, así como cualquier otra información que el administrador considere pertinente.

¹⁴⁶ Los miembros deberán establecer políticas y procedimientos relacionados con el deber de remitir al cliente un reporte en el que se le informe sobre la ejecución y el resultado de la gestión de su orden. Dentro de las políticas y procedimientos se deberá hacer mención al momento así como el medio en que se debe remitir dicho reporte.

El reporte incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Resultado de la gestión de la orden (se ejecutó la orden o no);
2. Si se ejecutó en el sistema de negociación o en el mercado mostrador;
3. Tipo de operación;
4. Si la operación fue cruzada contra otro cliente del miembro, o ejecutada contra la cuenta propia;
5. Valor de la comisión;
6. Precio o tasa efectiva a la que se ejecutó la orden;
7. Número consecutivo con el que se identificó la orden en el (los) LEO;
8. Cualquier otra información que deba darse de conformidad con la normatividad aplicable.

Código de Comercio artículo 1269

Ejemplo de prácticas de mercado:

Se cuenta con un sistema electrónico de notificación que envía al cliente la información sobre el resultado de la ejecución de la orden vía correo electrónico.

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos relacionados con la remisión de información al cliente de que trata el presente artículo?
2. ¿Cuál es el medio de envío de la información correspondiente a la orden?
3. ¿Cuáles son las políticas sobre el tiempo de remisión de la información relativa a la ejecución o transmisión de la orden?
4. ¿Existen mecanismos para validar la información que se le está enviando al cliente?

Reglamento de AMV, Artículo 51.46 Deber de abstención del miembro¹⁴⁷

Importancia / explicación de la norma:

Propender porque los sujetos de autorregulación no sean utilizados para cometer infracciones en el mercado de valores

Normas concordantes:

No existe norma concordante de especial relevancia

Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos implementados para abstenerse de procesar órdenes que puedan enmarcarse dentro de cualquiera de los casos de que trata este artículo?
2. ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para evitar que se procesen órdenes que contravengan el régimen de inversiones de las entidades públicas?

¹⁴⁷ Los miembros deberán abstenerse de procesar órdenes cuando:

1. Conozca que el cliente u ordenante está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o la orden hace parte de una actividad ilícita;
2. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden haciendo uso de información privilegiada;
3. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden para manipular el mercado;
4. Conozca que la orden contravenga el régimen de inversiones de las entidades públicas;
5. La orden constituya una infracción a la normatividad aplicable.

Anexo 2: Formato admisión programa de colaboración

Bogotá [fecha]

Doctor

[nombre]

[Gerente de Disciplina/Vicepresidente de Investigación y Disciplina]

Autorregulador del Mercado de Valores

Ciudad

Referencia: Solicitud de admisión al programa de beneficios por colaboración
[Sin radicación anterior¹⁴⁸/Proceso disciplinario xxxx]

Apreciado doctor [apellido]:

[nombre], identificado/a como parece al pie de mi firma, por medio de la presente manifiesto mi interés en colaborar con AMV a efectos de que esa Corporación conozca y ejerza sus funciones en relación con los hechos que se describen a continuación, los cuales conozco de manera directa y tienen que ver con una posible infracción a la normatividad aplicable que tuvo lugar con mi participación.

1. Hechos

1.1. Participantes

De acuerdo con mi conocimiento de los hechos los mismos se presentaron con la participación de las siguientes personas:

[identifique a cada una de las demás personas involucradas indicando su nombre, número de identificación y tratándose de personas naturales la entidad a la cual está vinculado].

De acuerdo con la definición establecida en el artículo 1 del Reglamento de AMV, considero que [nombre] actuó como promotor¹⁴⁹. Lo anterior en particular por las siguientes razones:

[indique de manera sucinta de qué manera el promotor coaccionó o indujo a los demás participantes a incurrir, participar u ocultar la conducta].

1.2. Descripción fáctica

¹⁴⁸ Si el solicitante no está vinculado a un proceso disciplinario al momento de la solicitud.

¹⁴⁹ El artículo referido establece la siguiente definición del término Promotor. "Sujeto de autorregulación que, además de participar en una infracción, por cualquier medio coacciona o induce a otro sujeto de autorregulación a incurrir en ella, a participar en la misma o a ocultarla".

Alternativa 1 si el solicitante no ha sido vinculado al proceso. [Describa de manera detallada los hechos]

Alternativa 2 si el solicitante ha sido vinculado al proceso. [Incluya un pronunciamiento sobre los hechos descritos en el auto de apertura y los demás hechos que le consten en relación con el objeto de la investigación]

2. Beneficios con ocasión de la(s) posible(s) infracción(es)

Con ocasión de los hechos descritos en el numeral anterior, estimo que los participantes tuvimos los siguientes beneficios:

[describa los beneficios económicos o de otra naturaleza que, según su conocimiento, hayan tenido cada uno de los participantes en los hechos con ocasión de la posible infracción, de manera discriminada por persona].

3. Reparación

[escoja la alternativa que corresponda según su conocimiento:]

[Alternativa 1] De acuerdo con mi conocimiento, a la fecha de presentación de la presente solicitud no se ha presentado ningún tipo de acto o acuerdo en virtud del cual se hayan reparado de manera total ni parcial los perjuicios ocasionados.

[Alternativa 2] De acuerdo con mi conocimiento, a la fecha de presentación de la presente solicitud se han presentado los siguientes [actos/acuerdos] orientados a reparar los perjuicios ocasionados:

[indique de manera precisa los actos o acuerdos de indemnización, reparación o devolución de recursos según corresponda indicando de manera concreta la identidad de las personas que efectuaron la reparación o indemnización, la identidad de las personas reparadas o indemnizadas y la cuantía respectiva para cada caso]

4. Información entregada

Como prueba de los hechos que describí en precedencia, me permito hacer entrega de la siguiente información:

[enumere cada uno de los documentos o pruebas en poder del sujeto de autorregulación que entrega con la solicitud]

[en caso de que los documentos o pruebas no se encuentren en su poder, indique la fecha en que serán entregados a AMV]

5. Declaraciones

- 5.1. A efectos de acreditar los requisitos establecidos en los numerales 1 y 2 del artículo 53.2 del Reglamento de AMV y sin perjuicio de las verificaciones que estime necesario realizar esa Corporación me permito manifestar lo siguiente:
- i. Que reconozco mi participación en la(s) posible(s) infracción(es) que se presentó (aron) con ocasión de los hechos narrados en el numeral 1 y por tanto mi responsabilidad disciplinaria.
 - ii. Que la información que suministro o suministraré como parte de la presente solicitud es veraz y corresponde a toda la información que se encuentra en mi poder en relación con la existencia, modalidad y responsables de la posible infracción así como sobre el beneficio obtenido con ocasión de los hechos por quienes en ellos intervinimos.
- 5.2. Declaro que conozco y acepto que de presentarse cualquiera de las situaciones descritas en el artículo 53.2.3. perderé los beneficios que me sean otorgados en evento se suscribir un acuerdo de colaboración y que en tal evento, de acuerdo con lo dispuesto en el mismo artículo, AMV podrá iniciar un proceso disciplinario en mi contra en el cual podrá usar en mi contra la información de la cual hago entrega con la presente solicitud y la demás que entregue a efecto de acceder a los beneficios por colaboración.
- 5.3. Declaro que **[Elija la alternativa que corresponda:** no conozco de otros procesos o acciones que se adelanten en la actualidad con ocasión de los hechos/con ocasión de los hechos descritos en la presente solicitud, tengo conocimiento de que en la actualidad se adelantan los siguientes procesos o acciones (indique el tipo de proceso o acción y la autoridad que conozca esa actuación]

De conformidad con lo expuesto a lo largo del presente escrito, someto a su consideración mi admisión al programa de beneficios por colaboración de AMV, de conformidad con lo previsto en los artículos 53.2 y 53.2.2.

6. Notificaciones

En adelante recibiré en la siguiente dirección electrónica las notificaciones y comunicaciones que se relacionen con el trámite de la presente solicitud, y con el desarrollo del proceso disciplinario que se adelante en relación con los hechos aquí descritos.

Cordialmente,

[nombre]
[cedula de ciudadanía]

Control de cambios

Modificaciones a la Carta Circular 96 de 2019					
Nº	Carta Circular que modifica o reglamenta	Tema	Modificaciones y derogatorias	Fecha de publicación	Vigencia
1	97	- Actualización de canales para la recepción de quejas, denuncias, peticiones y reclamos ante AMV. - Canal Ético de AMV. - Políticas y procedimientos para desempeñar la actividad de intermediación. - Reporte de incumplimientos al deber de certificación. - Deberes de información sobre el Sistema de Administración del Riesgo de Contraparte (SARiC). - Medidas de seguridad en conversaciones telefónicas con funcionarios de monitoreo y vigilancia de AMV - Órdenes.	Parte 1: Títulos 4 y 6 Parte 2: Título 1, Capítulo 1; Capítulo 2 numeral 2.3; Capítulo 4; Título 2, Capítulo 2; Título 4, Capítulo 1	4/10/2019	4/10/2019
2	99	- Establece la metodología de cálculo de contribuciones de sostenimiento del esquema de autorregulación en valores.	Parte 1: Título 5, Capítulo 1	23/12/2019	23/12/2019
3	108	- Normas de funcionamiento del Comité de Control Interno y Compliance	Parte 1: Título 2, Capítulo 1	11/09/2020	11/09/2020 01/01/2021
4	110	- Recomendaciones para el cumplimiento de los deberes de información respecto de operaciones en el mercado mostrador (modificación).	Parte 2: Título 2, Capítulo 4; Título 3, Capítulos 1 y 2	28/10/2020	28/10/2020

		- Sanos usos y prácticas en el ingreso de órdenes a los sistemas transaccionales del mercado de renta fija (eliminación). - Sanos usos y prácticas en la realización de operaciones de renta fija (eliminación).			
5	114	- Protección a denunciantes no implicados en los hechos investigados. - Suministro de información sobre sanciones impuestas y procesos en curso. - Obligaciones de reporte a AMV por parte de los órganos de control de los intermediarios de valores. - Conformación de la lista de defensores de oficio y procedimiento para su designación. - Notificaciones en los procesos disciplinarios. - Eventos de suspensión de términos procesales y su divulgación. - Admisión al Programa de Colaboración con AMV. - Audiencias llevadas a cabo en el marco del proceso disciplinario.	Parte 1: Título 4, Capítulo 2 y 3 Parte 2: Título 1, Capítulo 3 y 6 Parte 3: Capítulo 1-8 Anexo	02/09/2021	02/09/2021
6	119	Actualización con base en la normatividad que regula la actividad de asesoría: - Normas de funcionamiento del Comité de Control Interno y Compliance. - Actualización normas sobre quejas, denuncias, peticiones y reclamos, y Canal Ético de AMV.	Parte 1: Título 2, Capítulo 1; Título 4, Capítulos 1, 2, 3 y 4; Título 6, Capítulo 2. Parte 2: Título 1, Capítulos 1 y 2; Título 2, Capítulos 1, 2 y 4.	07/04/2022	07/04/2022 08/10/2022

		- Inclusión de deberes sobre actividad de asesoría y certificación - Ajuste Anexo 1	Anexo		
7	120	- Ajuste al proceso de atención de quejas. - Instrucciones para el desarrollo de operaciones de intermediación bajo la modalidad de trabajo remoto o mixto.	Parte 1: Título 4, Capítulo 1 Parte 2: Título 1, Capítulo 7	02/11/2022	03/11/2022 01/01/2023
8	131	- Fortalecimiento de instrumentos y canales de AMV como instancia de protección al consumidor financiero.	Parte 1: Título 4, Capítulos 1 y 5	09/07/2024	09/10/2024