

# INSTRUCCIONES GENERALES

---

El Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia – **AMV**, en ejercicio de sus facultades legales, modifica el procedimiento para la atención de las quejas, peticiones y reclamaciones formuladas por los miembros o por sus clientes, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de AMV.

**Quejas:** a través de este mecanismo los clientes podrán dar a conocer situaciones relacionadas con posibles incumplimientos a las normas aplicables a la actividad de intermediación de valores por parte de los miembros y sus personas naturales vinculadas (PNV).

**Denuncias:** mediante este canal los sujetos de autorregulación y en general cualquier tercero podrán alertar, de forma anónima o no, sobre situaciones presuntamente irregulares, como operaciones celebradas por fuera de las condiciones normales del mercado y abusos frente al mercado, entre otras.

**Peticiones:** mediante este procedimiento los sujetos de autorregulación, los participantes del mercado de valores y el público en general, pueden formular consultas o solicitar información sobre temas que le competen a AMV.

**Reclamos:** a través de este canal los sujetos de autorregulación pueden manifestar su inconformidad con la gestión de AMV o con la conducta de sus funcionarios.