

## **I. FORMULACIÓN, RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES**

---

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

#### **1.1. Solución directa**

Se recomienda que antes de presentar una queja formalmente se contacte directamente al intermediario, pues en múltiples ocasiones las inquietudes o problemas pueden ser solucionados con prontitud si se discute la situación directamente con quien ha prestado el servicio.

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

El cliente puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) el defensor del cliente de la entidad contra la cual se formula la queja, si el intermediario cuenta con esta figura, ii) El Autorregulador del Mercado de Valores -AMV, o iii) La Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **1.3. Hechos que puede tramitar AMV**

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

- Indebida ejecución de órdenes para la compra y venta de acciones, bonos de deuda pública o de deuda privada, entre otros valores.
- Incumplimiento del deber de asesoría que algunos intermediarios tiene frente a sus clientes.
- Realización de operaciones sin contar con orden previa del cliente, o sin ajustarse a las condiciones establecidas por el mismo.
- Manipulación de mercado.
- Utilización de información privilegiada por parte de los intermediarios o sus personas naturales vinculadas.
- Violación al régimen de conflictos de interés aplicable a los profesionales de mercado.

#### **1.4. Decisiones o acciones que puede adelantar AMV**

AMV puede evaluar las quejas con el fin de establecer si pudo haber existido una infracción a la normatividad de la actividad de intermediación, en cuyo caso podría iniciar un proceso disciplinario de conformidad con los reglamentos de la entidad.

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

AMV no dará trámite a la queja cuando:

- i) Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento no guarden relación con la actividad de intermediación en el mercado de valores.

ii) Los hechos u operaciones no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que dicha entidad sólo tiene competencia en relación con tales sujetos. En la sección *Miembros y PNVs*, (en el vínculo de *Miembros*) de la página Web de AMV ([www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)) podrá encontrar un listado de las entidades que son sujetos de autorregulación.

#### 1.6. Decisiones o acciones que NO puede adelantar AMV

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

- Ordenar la devolución de las sumas o el reconocimiento de daños o perjuicios que en criterio de un cliente haya sido causado por parte de un sujeto de autorregulación.
- Ordenar que un sujeto de autorregulación adelante una acción específica para atender la solicitud de un cliente o tercero, como puede ser a título de ejemplo, que alguien sea vinculado como cliente cuando la entidad respectiva ha decidido no hacerlo.
- Considerar hechos relacionados con situaciones o productos que no hagan parte de la actividad de intermediación de valores (ej. cuentas bancarias, leasing, incumplimiento de la normatividad de lavado de activos, inversiones en valores no inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE, contratos de corresponsalía, entre otros).

#### 2. Trámite de quejas:

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

PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN, RECEPCIÓN Y EVALUACIÓN DE QUEJAS	
<b>FORMULACIÓN DE QUEJAS</b>	<p>Las quejas se pueden formular:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante escrito dirigido a la Dirección de Supervisión de AMV, ubicada en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202. El mismo debe contener al menos la siguiente información:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datos personales:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos completos del solicitante</li> <li>- Documento de identidad</li> <li>- Dirección de notificaciones</li> <li>- Teléfono de contacto</li> <li>- Correo electrónico (opcional)</li> </ul> </li> <li>b. Descripción de los hechos.</li> <li>c. Se deben acompañar las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.</li> </ol> </li> <li>2. Ingresando a la página Web de AMV <a href="http://www.amvcolombia.org.co">www.amvcolombia.org.co</a>, sección <i>Quejas, Reclamos y Peticiones</i>, y diligenciando el formulario electrónico de Quejas, de acuerdo con las instrucciones que encuentran en la página. En este caso, el quejoso también debe acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja a la dirección de las oficinas de AMV (Dirección de Supervisión) indicada en el numeral 1 o al correo electrónico <a href="mailto:quejas@amvcolombia.org.co">quejas@amvcolombia.org.co</a>.</li> </ol>

	<p>3. Mediante correo electrónico dirigido a la dirección quejas@amvcolombia.org.co. En este caso, el quejoso deberá registrar la misma información que se requiere en el punto 1.</p>
<p><b>ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE NO INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR</b></p>	<p>Una vez presentada la queja, AMV evaluará la misma y analizará de manera preliminar si existe competencia o mérito para iniciar una indagación preliminar, para lo cual tendrá en cuenta el principio de oportunidad y demás principios de conformidad con la normatividad aplicable.</p> <p>Si se estimase que no existe competencia o mérito para dar inicio a una indagación preliminar, AMV lo comunicará al quejoso y, en caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia, al Defensor del Cliente o a cualquier otra instancia que se considere competente. Esta decisión será informada por escrito al quejoso dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil a aquel en que sea recibida la queja en AMV. En aquellos casos que no sea posible definir la competencia durante el lapso de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, el estudio podrá realizarse dentro de un plazo superior, circunstancia que será informada por escrito al cliente.</p>
<p><b>TRASLADOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE</b></p>	<p>Para el caso del Defensor del Cliente sólo se podrán trasladar las quejas cuya cuantía sea igual o inferior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de su recepción, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 4759 de 2005 y las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 relacionadas con esta figura, las cuales rigen a partir del 1° de julio de 2010. En caso que se traslade, se le solicitará al Defensor del Cliente que una vez se pronuncie de fondo sobre la queja, remita copia de su decisión a AMV.</p> <p>Una vez AMV reciba el pronunciamiento del Defensor del Cliente, analizará los argumentos y podrá abstenerse de realizar actuaciones adicionales o iniciar indagación preliminar en los términos previstos en este procedimiento, lo cual será informado al quejoso.</p> <p>AMV podrá abstenerse de dar traslado al Defensor del Cliente en consideración a los criterios de materialidad y oportunidad y tomar la decisión de dar inicio a una indagación preliminar.</p>
<p><b>ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR</b></p>	<p>En el evento en que AMV inicie indagación preliminar, se asignará a un profesional para el efecto. Igualmente, se acusará recibo y se informará al interesado sobre la decisión.</p> <p>El quejoso será informado sobre la posibilidad de que la definición preliminar sobre la existencia de competencia o mérito sea objeto de revisión en etapas posteriores que se adelanten por parte de AMV.</p>
<p><b>MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b></p>	<p>En aquellos casos que el quejoso solicite expresamente el reembolso de su dinero o el resarcimiento de perjuicios y considerando la falta de competencia de AMV para atender estas solicitudes, AMV informará la posibilidad de acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos, como los que facilitan los centros que prestan servicios de arbitraje, conciliación y amigable composición, en donde es posible llegar a un acuerdo para resolver las diferencias económicas existentes.</p> <p>AMV, a través de la Dirección de Supervisión, continuará la indagación preliminar respecto de las quejas que la originaron, independientemente de la decisión del interesado de acudir a un centro de arbitraje, conciliación y amigable composición, incluido MARCO.</p>

<p><b>TRASLADO AL SUJETO DE AUTORREGULACIÓN E INICIO DE LA INDAGACION PRELIMINAR</b></p>	<p>En caso de que se decida dar inicio a una indagación preliminar, se adelantarán los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AMV dará traslado de la queja al sujeto de autorregulación acusado, mediante comunicación escrita con el fin de que presente sus comentarios sobre los hechos expuestos por el quejoso y acompañe los documentos que sustenten su respuesta dentro de los quince (15)</li> </ul>
<p><b>EVALUACIÓN PARA INICIACIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO E INFORMACION SOBRE LA DECISIÓN</b></p>	<p>Al término del recaudo y análisis de la información y pruebas, la Dirección de Supervisión de AMV podrá tomar una o varias de las siguientes decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) recomendar el inicio de un proceso disciplinario a la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios de AMV;</li> </ul> <p>Dicha recomendación no es de observancia obligatoria para la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) trasladar el caso de manera total o parcial a la Superintendencia Financiera de Colombia;</li> <li>c) adoptar medidas preventivas o correctivas frente a los sujetos de autorregulación;</li> <li>d) archivar la indagación preliminar.</li> </ul> <p>AMV enviará una comunicación dirigida al quejoso en donde se le indicará el resultado de la indagación preliminar y las decisiones adoptadas.</p>
<p><b>PROCESO DISCIPLINARIO</b></p>	<p>En caso que la Dirección de Asuntos Legales y Disciplinarios decida iniciar un proceso disciplinario, éste se adelantará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de AMV.</p>

El vencimiento de los términos establecidos en el cuadro anterior no afecta en ningún caso la competencia de AMV para adelantar un proceso disciplinario en relación con los hechos objeto de la queja.