
 <p>FIDUCOLDEX Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1 28 DE JUNIO DE 2016

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO	2
2. GLOSARIO.....	2
3. ¿CUÁNDO SE DEBE O PUEDE TRAMITAR UNA QUEJA ANTE AMV?.....	3
4. ¿QUÉ DECISIONES O ACCIONES PUEDE ADELANTAR AMV?.....	3
5. ¿EN QUÉ SITUACIONES NO PODRÁ DAR TRÁMITE AMV?	4
6. ¿QUÉ DECISIONES O ACCIONES NO PUEDE ADELANTAR AMV?	4
7. ¿DE QUÉ MANERA PUEDE INTERPONER LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO Y A QUIÉN SE LA DEBE DIRIGIR EN AMV?.....	5
8. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO	5
9. MEDIOS DISPONIBLES.....	6
10. PROCESO.....	6
10.1 ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE NO INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR	6
10.2 TRASLADOS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	7
10.3 ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR	7
10.4 TRASLADO AL SUJETO DE AUTORREGULACIÓN E INICIO DE LA INDAGACION PRELIMINAR.....	8
10.5 EVALUACIÓN PARA INICIACIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO E INFORMACION SOBRE LA DECISIÓN	8
10.6 PROCESO DISCIPLINARIO.....	8
11. REFERENCIAS.....	9
CONTROL DE DOCUMENTOS.....	9

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1 28 DE JUNIO DE 2016

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

Como mecanismo para proteger a los inversionistas del mercado de valores, AMV ha diseñado un procedimiento de recepción y evaluación de quejas, a través del cual los clientes de los sujetos de autorregulación de AMV Colombia, podrán dar a conocer situaciones en las que consideran que estos sujetos (incluyendo a sus personas naturales vinculadas) no cumplieron con las normas relativas a la actividad de intermediación de valores.


A través del presente procedimiento se evaluará la responsabilidad de los sujetos de autorregulación, con el fin de determinar si estos cumplieron o no con las normas que regulan la actividad de intermediación de valores.

Es importante tener en cuenta que:

- AMV sólo puede analizar quejas respecto de los sujetos de autorregulación, es decir, intermediarios en valores que sean miembros de AMV y sus PNVs.
- AMV sólo posee competencia para evaluar hechos relacionados con actividades de intermediación en el mercado de valores.
- AMV no tiene competencia para ordenar la restitución de sumas de dinero, establecer perjuicios o fijar indemnizaciones, con el procedimiento de quejas únicamente se evalúa la responsabilidad disciplinaria de los sujetos de autorregulación.

2. GLOSARIO

- **AMV:** Autorregulador del Mercado de Valores.
- **PNV:** Personas Naturales Vinculadas.
- **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta con el propósito de obtener pronta resolución de las mismas.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), que manifieste la insatisfacción con la conducta o el actuar de los colaboradores de la organización durante la prestación de los servicios.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1 28 DE JUNIO DE 2016


- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o realizada por medios electrónicos (correo, página web), de insatisfacción por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios prestados.

3. ¿CUÁNDO SE DEBE O PUEDE TRAMITAR UNA QUEJA ANTE AMV?

- AMV únicamente puede dar trámite a quejas cuando los hechos relacionados en ellas se refieran a actividades de intermediación en el mercado de valores, como, por ejemplo:
 - 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 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
 - Violación al régimen de conflictos de interés aplicable a los profesionales de mercado
- Adicionalmente, AMV sólo podrá adelantar una indagación preliminar por hechos ocurridos con una anticipación inferior a 3 años contados desde la presentación de la queja, conforme al artículo 57 del Reglamento de AMV.

4. ¿QUÉ DECISIONES O ACCIONES 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 podrán adoptarse medidas preventivas o se podrá iniciar un proceso disciplinario de conformidad con el Reglamento de la corporación.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1 28 DE JUNIO DE 2016

5. ¿EN QUÉ SITUACIONES NO PODRÁ DAR TRÁMITE AMV?


AMV no dará trámite a la queja cuando:

- Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento no guarden relación con la actividad de intermediación en el mercado de valores.
- 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 la subsección “Miembros” de la página Web de AMV (www.amvcolombia.org.co) podrá encontrar un listado de las entidades que son sujetos de autorregulación.
- Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento hayan ocurrido con en un periodo superior a 3 años contados desde la presentación de la queja.

6. ¿QUÉ DECISIONES O ACCIONES NO PUEDE ADELANTAR AMV?

Como organismo de autorregulación del mercado de valores, AMV 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 productos que no hagan parte de la actividad de intermediación de valores (ej. cuentas bancarias, seguros, leasing, entre otros).
- Evaluar situaciones que sean ajenas a la actividad de intermediación de valores, como por ejemplo, hechos relacionados con el cumplimiento de la normatividad de lavado de activos.
- Conocer de quejas relacionadas con la negociación de activos financieros diferentes a valores.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

7. ¿DE QUÉ MANERA PUEDE INTERPONER LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO Y A QUIÉN SE LA DEBE DIRIGIR EN AMV?


- Enviándola por escrito a la Coordinación de Quejas de AMV en la *Calle 72 No. 10-07 oficina 1202*, ó
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección *quejas@amvcolombia.org.co*
- Ingresando a la página Web de AMV Colombia *www.amvcolombia.org.co*, y diligenciando el formulario electrónico de QUEJAS, de acuerdo con las instrucciones que encuentra en la página y una vez diligenciado digitar la opción ENVIAR.

En todo caso, se deben remitir los documentos soportes de la queja a AMV Colombia – Coordinación de Quejas- a la dirección señalada.

8. CONTENIDO DE LA QUEJA O RECLAMO

Toda queja presentada ante AMV debe contener como mínimo la siguiente información:

- Datos personales: Nombres y apellidos completos del solicitante.
- Documento de identidad.
- Dirección de notificaciones.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico (opcional).
- Descripción de los hechos, incluyendo fechas de ocurrencia de los hechos denunciados, monto estimado de la pérdida, intermediario contra el que se presenta la queja, funcionario denunciado (si aplica).
- Se deben acompañar las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja. Estos pueden ser remitidos al correo electrónico *quejas@amvcolombia.org.co* o a la Coordinación de Quejas de AMV, ubicada en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

9. MEDIOS DISPONIBLES

Las quejas se pueden formular a través de los siguientes medios:

- Mediante escrito dirigido a la Coordinación de Quejas de AMV, ubicada en la *Calle 72 No. 10-07 oficina 1202*.
- Mediante correo electrónico dirigido a quejas@amvcolombia.org.co, peticiones@amvcolombia.org.co, calidad@amvcolombia.org.co, este último para los reclamos.
- Ingresando a la página Web de AMV www.amvcolombia.org.co, sección Quejas, Reclamos y Peticiones, y diligenciando el formulario electrónico de Quejas, de acuerdo con las instrucciones que encuentran en la página.


10. PROCESO

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 33 del Reglamento de AMV, se han elaborado los procedimientos de recepción y evaluación de peticiones, quejas y reclamos presentados ante AMV.

Mediante el establecimiento de estos procedimientos se pretende formalizar los canales mediante los cuales las entidades intermediarias, sus clientes, y terceros, puedan dar a conocer ante AMV las quejas relacionadas con posibles infracciones que se observen en el mercado, los reclamos que puedan llegar a tener sobre la gestión de AMV o de sus funcionarios, así como la formulación de solicitudes ante este organismo de autorregulación.

10.1 ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE NO INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR

- 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.
- Si se estimase que no existe competencia o mérito para dar inicio a una indagación preliminar, AMV lo comunicará al quejoso y, en caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia, al Defensor del Consumidor Financiero de la entidad o a cualquier otra instancia que se considere competente.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1 28 DE JUNIO DE 2016


- La decisión de AMV 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.

10.2 TRASLADOS AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Para el caso del Defensor del Consumidor Financiero sólo se podrán trasladar las quejas cuya cuantía sea igual o inferior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de su recepción, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2555 de 2010 y las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 relacionadas con esta figura.
- En caso que se traslade, se le solicitará al Defensor del Consumidor Financiero que una vez se pronuncie de fondo sobre la queja, remita copia de su decisión a AMV.
- Una vez AMV reciba el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero, analizará los argumentos y podrá archivar la queja, o iniciar indagación preliminar en los términos previstos en este procedimiento, lo cual será informado al quejoso.
- AMV podrá abstenerse de dar traslado al Defensor del Consumidor Financiero en consideración a los criterios de materialidad y oportunidad y tomar la decisión de dar inicio a una indagación preliminar.

10.3 ACUSE DE RECIBO Y DECISIÓN DE INICIAR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR

- 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.
- 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.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1 28 DE JUNIO DE 2016

10.4 TRASLADO AL SUJETO DE AUTORREGULACIÓN E INICIO DE LA INDAGACION PRELIMINAR

En caso de que se decida dar inicio a una indagación preliminar, se adelantarán los siguientes pasos:

- AMV dará traslado de la queja al sujeto de autorregulación acusado, mediante comunicación escrita con el fin de que presente sus comentarios sobre los hechos expuestos por el quejoso y acompañe los documentos que sustenten su respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de traslado. Este término se ampliará por una sola vez, hasta por un término máximo de quince (15) días hábiles, previa solicitud escrita del intermediario presentada dentro del término inicial concedido.
- Una vez obtenida la respuesta del sujeto de autorregulación, AMV procederá a evaluar los hechos y pruebas aportados por las partes involucradas en la queja, sin perjuicio de que pueda incorporar nuevos hechos y pruebas en la indagación preliminar.

10.5 EVALUACIÓN PARA INICIACIÓN DE PROCESO DISCIPLINARIO E INFORMACION SOBRE LA DECISIÓN


Al término del recaudo y análisis de la información y pruebas, la Coordinación de Quejas de AMV podrá tomar una o varias de las siguientes decisiones:

- Iniciar un proceso disciplinario.
- Trasladar el caso de manera total o parcial a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Adoptar medidas preventivas o correctivas frente a los sujetos de autorregulación.
- Archivar la indagación preliminar.

AMV enviará una comunicación dirigida al quejoso en donde se le indicará el resultado de la indagación preliminar y las decisiones adoptadas.

10.6 PROCESO DISCIPLINARIO

En caso de que se inicie un proceso disciplinario, éste se adelantará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de AMV.

 FIDUCOLDEX <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	
CÓDIGO: PRSAC04	PROCEDIMIENTO DE PQR PRESENTADOS ANTE EL AUTOREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES	VERSIÓN: 1
		28 DE JUNIO DE 2016

11. REFERENCIAS

- <http://www.amvcolombia.org.co/index.php?pag=home&id=14|60|0>
- <http://www.amvcolombia.org.co/index.php?pag=home&id=14|0|0>

CONTROL DE DOCUMENTOS		
NRO. VERSION	FECHA	OBSERVACIONES
1	28 de junio de 2016	Versión inicial
Espacio para uso exclusivo el Administrador del Sistema de Gestión de Calidad		

ELABORÓ:

DIANA PAMELA NOVOA
Auxiliar Comercial

APROBÓ:

RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO
Vicepresidente Comercial