

## CARTA CIRCULAR No. 75 de 2016

Para: Sujetos autorregulados y público en general

Fecha. agosto 31 de 2016

Asunto: Procedimiento para la recepción y evaluación de quejas, denuncias, reclamos y peticiones presentadas ante AMV.

En ejercicio de sus facultades, en especial la prevista en el literal t), del artículo 12 del Reglamento de AMV<sup>1</sup>, se modifica el procedimiento previsto en la Carta Circular No. 54 del 24 de septiembre de 2014, para la atención de quejas de los clientes de los sujetos autorregulados así como las denuncias, peticiones y reclamos formuladas por los miembros y afiliados o por terceros, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de AMV<sup>2</sup> y el artículo 31 del Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas<sup>3</sup>.

1. Quejas: a través de este mecanismo los clientes de los sujetos autorregulados, podrán dar a conocer situaciones relacionadas con posibles incumplimientos de las normas aplicables a la actividad de intermediación de valores y de divisas por parte de los miembros y sus personas naturales vinculadas (PNV).
2. Denuncias: mediante este canal los sujetos de autorregulación y en general cualquier tercero podrá alertar, de forma anónima o no, 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: mediante este procedimiento los sujetos de autorregulación, los participantes del mercado de valores y divisas, y el público en general, pueden formular consultas o solicitar información sobre temas que competen a AMV.

---

<sup>1</sup> Reglamento de AMV. Artículo 12. Funciones del Presidente. (...) "Corresponde al Presidente (...): t. Emitir cartas circulares (...)."

<sup>2</sup> 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 (...)."

<sup>3</sup> Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas. Artículo 31. "Quejas, peticiones, reclamos y denuncias AMV tendrá un procedimiento de público conocimiento, establecido a través de Carta Circular, para la atención de quejas, peticiones, reclamaciones y denuncias relacionadas con lo dispuesto en el presente Reglamento (...)."

4. 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<sup>4</sup>.

1. Quejas de Clientes ante AMV.

1.1. Aspectos Generales.

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

El cliente de un sujeto autorregulado, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un servicio de intermediación en el mercado de valores, puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) el Defensor del Consumidor Financiero 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.

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

AMV puede dar trámite a quejas cuando éstas se relacionen con la actividad de intermediación en el mercado de valores, según lo dispuesto en los artículos 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, o con las actividades autorreguladas en divisas.

1.1.3. Decisiones o acciones que puede adelantar AMV

AMV puede evaluar las quejas con el fin de establecer si resulta procedente dar inicio a una indagación preliminar en los términos establecidos en el artículo 58 del Reglamento de AMV<sup>5</sup>.

1.1.4. Situaciones en que AMV no podrá dar trámite

AMV no dará trámite a la queja cuando:

1.1.4.1. Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento, por

---

<sup>4</sup> Las reclamaciones relacionadas con el cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo deberán formularse de conformidad con el procedimiento establecido en dicho documento

<sup>5</sup> 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 (...)”*.

cualquiera de los medios, no guarden relación con la actividad de intermediación en el mercado de valores o con las actividades autorreguladas en divisas.

- 1.1.4.2. 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*, vínculo *Miembros*, del portal de internet de AMV ([www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)) podrá encontrar un listado de las entidades que son sujetos de autorregulación, como también las entidades que son sujetos de autorregulación voluntaria en divisas.
  - 1.1.4.3. Cuando el quejoso no corresponda con el cliente 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 numeral 4 de la presente Carta Circular.
  - 1.1.4.5. Cuando se trate de quejas de tipo civil, laboral o penal en contra de los miembros autorregulados.
  - 1.1.4.6. Cuando la queja se relacione con hechos ocurridos con tres años de anterioridad o más, contados desde la fecha de presentación ante AMV<sup>6</sup>.
- 1.1.5. Decisiones o acciones que no puede adoptar AMV

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 24<sup>7</sup> y 25<sup>8</sup> de la Ley 964 de 2005, en concordancia con el artículo 11.4.1.1.3. del Decreto 2555 de 2010<sup>9</sup> el

---

<sup>6</sup> 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 (...)*".

<sup>7</sup> 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. (...)*".

<sup>8</sup> 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:*

<sup>9</sup> 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*".

Reglamento de AMV y el artículo 3º del Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas<sup>10</sup>, AMV en desarrollo de sus funciones, tiene una competencia limitada. A continuación, listamos algunas de las decisiones o acciones que AMV no puede adoptar:

- 1.1.5.1. Ordenar la devolución de las sumas o el reconocimiento de daños o perjuicios que, en criterio de un 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 solicitud de un cliente o tercero, 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 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) o que no hagan parte de las actividades autorreguladas en divisas (ej. Operaciones de remesas, operaciones con entrega física de las divisas).

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

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

### 1.2.1. Formulación de quejas

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

---

<sup>10</sup> Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas. Competencia. "AMV será competente en el ejercicio de sus funciones respecto de los Autorregulados en Divisas en las Actividades Autorreguladas en Divisas descritas a continuación. Las actividades sujetas a la autorregulación en divisas son todas aquellas relacionadas con las operaciones con Divisas incluyendo entre otras las siguientes: la cotización, negociación, celebración, ofertas y cierre de operaciones, ingreso y registro para la compra o venta de divisas de contado o para la celebración de operaciones de Derivados Cambiarios que No Tienen la Calidad de Valor en Sistemas de Negociación y Registro de Divisas con Acuerdo de Autorregulación y en el mercado mostrador. *Parágrafo Primero: Las Actividades Autorreguladas en Divisas no incluyen ninguna actividad relacionada con:*

1. La negociación de valores.
2. La negociación de derivados estandarizados y Productos Estructurados.
3. Las operaciones de remesas.
4. Las operaciones en efectivo, es decir con entrega física de las divisas".

- 1.2.1.1. Nombre y apellidos del quejoso.
- 1.2.1.2. Número de documento de identidad del quejoso.
- 1.2.1.3. Dirección de notificaciones del quejoso (email, teléfono de contacto).
- 1.2.1.4. Descripción de los hechos.
- 1.2.1.5. Identificación concreta del miembro autorregulado o afiliado 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 complementar la información, y le dará un término de diez (10) días hábiles para responder. Hasta tanto no sea remitida la totalidad de la información mencionada en precedencia la queja se tendrá por no presentada en debida forma.

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

## 1.2.2. Recepción de quejas

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

- Correo electrónico al email de [quejas@amvcolombia.org.co](mailto:quejas@amvcolombia.org.co).
- Ingresa al portal de internet de AMV [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co), sección *Quejas, Reclamos y Peticiones*, y diligencia el formulario electrónico de Quejas, de acuerdo con las instrucciones que encuentra 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.
- Carta física que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202.

## 1.2.3. Acuso de recibo y decisión de competencia

Una vez presentada la queja en debida forma, AMV evaluará de manera preliminar si existe competencia para dar trámite a la misma.

Si se estimase que no existe competencia para dar trámite a la queja, AMV lo comunicará al quejoso y se 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. 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, 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

AMV, en los casos en que tenga competencia, dará traslado de la queja al sujeto autorregulado involucrado en los hechos, para que se pronuncie sobre los mismos, así como la información requerida por esta Corporación.

Para responder, el miembro autorregulado tendrá un plazo de hasta quince (15) días hábiles, el cual puede ampliarse por una sola vez, hasta por un término de cinco (5) días hábiles adicionales.

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.

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

Al recibir la información enviada por el Intermediario, AMV procederá a realizar el análisis correspondiente con miras a tomar cualquiera de las siguientes decisiones:

##### 1.2.5.1. Archivo de la queja

Decisión que se toma cuando se advierte que las explicaciones suministradas por el sujeto de autorregulación resultan suficientes y pertinentes frente a las inconformidades planteadas por el quejoso, en relación con el cumplimiento de la normatividad aplicable.

##### 1.2.5.2. Inicio de una indagación preliminar

En caso 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 tendrá en cuenta, la Política de Cumplimiento Normativo de AMV, el principio de oportunidad, y demás principios de conformidad con la normatividad aplicable.

En cada uno de los casos descritos anteriormente, se envía una comunicación al quejoso indicándole las decisiones adoptadas por AMV.

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.

## 2. Denuncias ante AMV

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. Procedimiento para la formulación de denuncias

#### 2.1.1. Remisión de la denuncia

Las denuncias relacionadas con el mercado de valores o de divisas se podrán remitir a través de cualquiera de los siguientes medios:

##### 2.1.1.1. Comunicación directa con los profesionales del área de monitoreo y vigilancia a través de los siguientes datos:

Mercado	Código MEC/X-Stream/Set-FX	Teléfono
Renta Fija	P50-08-P50-09-P50-15-P50-16-P50-17	6071010 ext. 1332, 1334, 1335
Renta Variable	No aplica	
Derivados	No aplica	
Divisas	No aplica	6071010 ext. 1341, 1344 o 1345

##### 2.1.1.2. Buzón Telefónico de Denuncias: comuníquese con el PBX número 6071010 y pulse la opción 2. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad.

##### 2.1.1.3. Formulario Electrónico de Denuncias: diligencie el formulario, el cual

se encuentra en la página Web de AMV [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co), sección Denuncias. Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad y el envío se realiza de manera automática desde la página.

- 2.1.1.4. Correo electrónico de Denuncias: Envíe comunicación al correo electrónico [denuncias@amvcolombia.org.co](mailto:denuncias@amvcolombia.org.co). Mediante esta opción puede abstenerse de revelar su identidad

#### 2.1.2. Contenido de la denuncia

Los denunciantes podrán abstenerse de revelar su identidad. En todo caso, las denuncias deberán contener la siguiente información:

- 2.1.2.1. Nombre del sujeto de autorregulación contra el cual se presenta la denuncia, o a la cual se encuentra vinculada la persona natural denunciada, y/o el nombre de la persona natural sobre la cual se interpone la denuncia.
- 2.1.2.2. Detalles sobre las operaciones y hechos objeto de la denuncia.
- 2.1.2.3. Detalle sobre la documentación soporte de la denuncia (opcional).

#### 2.1.3. Decisión de no iniciar una indagación preliminar

Una vez presentada la denuncia, AMV evaluará la misma y decidirá 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.

En caso de que AMV considere que no existe competencia o mérito para dar inicio a una indagación preliminar, podrá informar de la denuncia a la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### 2.1.4. Proceso disciplinario

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

### 3. Peticiones ante AMV

Según lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1755 de 2015, AMV tendrá competencia para resolver las peticiones que tengan relación con la actividad de intermediación de valores 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. Procedimiento para la formulación de peticiones

3.1.1. Remisión de la petición

La petición se deberá remitir a través de cualquiera de los siguientes medios:

3.1.1.1. Documento escrito dirigido a las oficinas de AMV ubicadas en la Calle 72 No. 10-07 of. 1202 en la ciudad de Bogotá D.C.

3.1.1.2. Al Correo electrónico de Peticiones [peticiones@amvcolombia.org.co](mailto:peticiones@amvcolombia.org.co).

3.1.1.3. Documento remitido vía fax al número (571) 3470181.

3.1.1.4. Diligenciamiento del formulario de peticiones, el cual se puede encontrar en la sección de quejas, reclamos y peticiones de la página Web de AMV [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)

3.1.2. Contenido de la petición

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

3.1.2.1. Nombres y apellidos completos del solicitante.

3.1.2.2. Documento de identidad.

3.1.2.3. Dirección de notificaciones.

3.1.2.4. Teléfono de contacto.

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

3.1.2.6. Objeto de la petición.

3.1.2.7. La firma del peticionario (no aplica para peticiones remitidas a través de la página de Internet o correo electrónico).

3.1.2.8. Correo electrónico (opcional).

En los casos en que AMV requiera solicitar información adicional, se aplicará lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015<sup>11</sup>.

### 3.1.3. Objeto de la petición

Las peticiones pueden tener los siguientes objetos:

3.1.3.1. De documentos y de información.

3.1.3.2. Consulta.

### 3.1.4. Resolución de la petición

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 Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos.

Las peticiones de consultas de interés general o particular, serán coordinadas por la Gerencia de Regulación y firmadas por el Gerente de Certificación, cuando el objeto de la misma sea un tema relacionado con el proceso de certificación o la modalidad de certificación procedente, según lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 128 del Reglamento de AMV<sup>12</sup>.

Cuando el objeto de la misma sea un tema diferente a los señalados en el inciso anterior, las peticiones de consultas de interés general o particular, serán coordinadas por la Gerencia de Regulación y firmadas por el Presidente y/o en quien delegue.

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

### 3.1.5. Término para la resolución

---

<sup>11</sup> Ley 1755 de 2015. 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".*

<sup>12</sup> Reglamento de AMV. Artículo 128. Modalidades de certificación. (...) *Parágrafo 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".*

Los términos para resolver las peticiones serán los indicados en la Ley 1755 de 2013, o la norma que la modifique, subrogue o derogue.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, AMV debe 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.

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, [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co), en la sección Publicaciones –Conceptos Jurídicos-.

#### 3.1.6. 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, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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.

#### 4. Reclamos sobre el funcionamiento de AMV

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

##### 4.1. Procedimiento para la formulación de reclamos

##### 4.1.1. Remisión del Reclamo

El reclamo se deberá remitir a través de cualquiera de los siguientes medios:

4.1.1.1. Correo electrónico [calidad@amvcolombia.org.co](mailto:calidad@amvcolombia.org.co).

4.1.1.2. Teléfono número (57-1) 607 1010 Ext. 1042.

4.1.1.3. Documento escrito dirigido a la Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos a las oficinas ubicadas en la Calle 72 No. 10-07 of. 1202 de Bogotá D.C.

- 4.1.1.4. Documento remitido vía fax al número (57-1) 3470181.
- 4.1.1.5. Diligenciamiento del formulario de reclamos, el cual se pueden encontrar en la sección de quejas, reclamos y peticiones de la página Web de AMV [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co).

#### 4.1.2. Contenido del reclamo

Los reclamos deberán contener la siguiente información:

- 4.1.2.1. 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.
- 4.1.2.2. Nombres y apellidos del solicitante.
- 4.1.2.3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.
- 4.1.2.4. alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento:
  - 4.1.2.4.1. Dirección y ciudad
  - 4.1.2.4.2. Teléfono y ciudad
  - 4.1.2.4.3. Correo electrónico
- 4.1.3. Acuse de recibo

La Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de 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.

#### 4.1.4. Resolución del reclamo

La Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de 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 dará respuesta al reclamante, y se asegurará de

que se adopten las medidas correctivas y preventivas que sean procedentes.

5. Obligación por parte de los miembros de AMV de divulgar a sus clientes y empleados los mecanismos adoptados por AMV para las quejas, denuncias, reclamos y peticiones.

Los miembros de AMV deberán divulgar entre sus empleados, los procedimientos de quejas, denuncias, peticiones y reclamos implementados por AMV. Así mismo, podrán informarlos a sus clientes a través del medio que consideren más oportuno, como puede ser la publicación en su página Web o mediante la inclusión de dicha información en la documentación adjunta a los extractos.

En todo caso, cuando un cliente esté interesado en presentar una queja o ésta no haya sido atendida satisfactoriamente por la entidad miembro, se le informará según lo establecido en el artículo 33 del Reglamento de AMV y el artículo 31 del Reglamento de Autorregulación Voluntaria en Divisas, que puede ingresar a la página Web de AMV [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) y diligenciar el formulario de queja.

En caso de que exista cualquier duda sobre esta Carta Circular favor contactar a las siguientes dependencias:

Procedimiento	Contacto	Teléfono	Correo electrónico
Quejas	Vicepresidencia de Cumplimiento y Disciplina	6071010 ext.	<a href="mailto:quejas@amvcolombia.org.co">quejas@amvcolombia.org.co</a> <a href="mailto:denuncias@amvcolombia.org.co">denuncias@amvcolombia.org.co</a>
	Coordinación de Quejas	6071010 ext. 1315	<a href="mailto:quejas@amvcolombia.org.co">quejas@amvcolombia.org.co</a>
Denuncias	Gerencia de Monitoreo y Vigilancia	6071010 ext. 1311	<a href="mailto:denuncias@amvcolombia.org.co">denuncias@amvcolombia.org.co</a>
Peticiones	Vicepresidencia de Desarrollo de Mercados	6071010 ext. 1513/1514	<a href="mailto:peticiones@amvcolombia.org.co">peticiones@amvcolombia.org.co</a>
	Gerencia de Regulación	6071010 ext. 1518	<a href="mailto:peticiones@amvcolombia.org.co">peticiones@amvcolombia.org.co</a>
Reclamos	Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos	6071010 ext. 1042	<a href="mailto:calidad@amvcolombia.org.co">calidad@amvcolombia.org.co</a>

La presente Carta Circular deroga en su totalidad la Carta Circular No. 54 de 2015 y rige a partir de la fecha de su expedición.

(Original firmado por)  
Jeannette Forigua Rojas  
Presidente