

## **PROCEDIMIENTO QUEJAS AMV**

### **1. Generalidades:**

Como mecanismo para proteger a los inversionistas del mercado de valores, AMV Colombia 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 los intermediarios de valores y/o las personas naturales vinculadas a los mismos no cumplieron con las normas relativas a la actividad de intermediación de valores.

El presente procedimiento persigue una doble finalidad; por un lado, el que los inversionistas conozcan la posibilidad de acudir ante AMV Colombia como instrumento de protección de sus derechos, y por el otro, el verificar la debida diligencia que deben emplear los sujetos de autorregulación en la prestación de los servicios relacionados con la actividad de intermediación de valores ya que esta involucra el interés público.

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. Por tanto, en ningún momento AMV Colombia se pronunciará en relación con los resultados de las operaciones celebradas. En este sentido, es importante tener en cuenta que participar en el mercado de valores implica la asunción de riesgos propios, por lo que no siempre que se presenta una pérdida de dinero es el resultado de una mala asesoría o un mal manejo por parte del sujeto de autorregulación, salvo que esa pérdida se origine en una conducta contraria al mercado.

### **2. ¿Ante qué órganos es posible tramitar su queja, en relación con la actividad de intermediación de valores?**

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.

En caso de que se presente la queja de manera simultánea ante el defensor del cliente de la entidad y ante AMV, ésta última podrá dar trámite a la misma, o esperar a que el defensor del cliente se pronuncie sobre el particular.

Si presenta una queja simultáneamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia y ante AMV, ésta última no tramitará dicha queja a fin de evitar duplicidad de funciones entre estas dos entidades.

### **3. ¿Cuándo tramitar una queja ante AMV Colombia?**

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 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

Y demás hechos relacionados con la intermediación de valores.

#### **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 puede iniciar un proceso disciplinario de conformidad con los reglamentos de la entidad.

#### **5. ¿En qué situaciones no podrá dar trámite AMV?**

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 Quiénes Somos 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.
- iii) La queja se presente ante la Superintendencia Financiera de Colombia y AMV Colombia simultáneamente. En este evento no se tramita la queja con el fin de evitar duplicidad de funciones entre estas dos entidades.

#### **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. (Ej. Operaciones de compra y venta de divisas).

## **7. ¿De qué manera puede interponer su queja y a quién se la debe dirigir en AMV Colombia?**

i) Enviándola por escrito a la Dirección de Supervisión de AMV Colombia en la Calle 72 No. 10-07 oficina 1202, ó

ii) Ingresando a la página Web de AMV Colombia [www.amvcolombia.org.co](http://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 – Dirección de Supervisión- a la dirección señalada en el subnumeral anterior.