



## CARTA CIRCULAR No. 75 de 2016

Estimado Cliente,

Con ocasión de la expedición de la Carta Circular No. 75 de 2016, proferida por el Autorregulador del Mercado de Valores “**AMV**”, nos permitimos informarle los procedimientos que se deben seguir para la presentación de quejas, denuncias, reclamos y peticiones ante la mencionada entidad. Conforme lo anterior, es importante señalar que el Banco Santander de Negocios Colombia S.A es sujeto autorregulado por el AMV desde el 17 de diciembre de 2013.

Al respecto, el AMV ha identificado los siguientes mecanismos a través de los cuales se puede acudir ante el AMV, los cuales se señalan a continuación:

### **1. QUEJAS**

Mediante este canal, se pueden poner en conocimiento del AMV presuntos incumplimientos a las normas que regulan la actividad de intermediación de valores y divisas por parte de los sujetos autorregulados y las personas naturales vinculadas a los mismos.

El AMV dará trámite exclusivamente a los asuntos relativos a la actividad de intermediación en el mercado de valores y a las actividades autorreguladas en divisas.

No conocerá de las quejas que:

- No tengan relación con los temas objeto de su competencia.
- No involucre a sujetos autorregulados por la AMV.
- No haya relación entre quien presenta la queja y el sujeto reseñado en los hechos.
- Se trate de inconvenientes con el AMV o sus funcionarios.
- Quejas de naturaleza civil, penal o laboral.

- Que hubiesen transcurrido tres años desde el momento en que se presentó la inconformidad.

EN RELACIÓN CON EL TRÁMITE, DEBE TENERSE EN CUENTA QUE EL AMV NO CUENTA CON LA FACULTAD DE ORDENAR LA DEVOLUCIÓN DE SUMAS DE DINERO, NI RECONOCER DAÑOS O PERJUICIOS, ASÍ COMO TAMPOCO TIENE COMPETENCIA PARA ORDENAR QUE SE ADELANTEN ACCIONES QUE SATISFAGAN LA RECLAMACIÓN DEL CLIENTE, NI TENER EN CUENTA HECHOS VINCULADOS A TEMAS O PRODUCTOS QUE NO SON OBJETO DE SU COMPETENCIA.

1.Contenido: La queja debe contar como mínimo con la siguiente información:

- Nombres, apellidos, número de documento de identificación y dirección de notificación del quejoso.
- Descripción de los hechos.
- Identificación del miembro autorregulado o afiliado contra el cual se dirige la queja.
- En caso de actuarse en nombre de un tercero, acreditar poder debidamente otorgado.

En el evento que la queja no contenga los requisitos anteriormente descritos, el AMV otorgará un término de 10 días para su complementación, so pena de archivarla.

### 2.Canales de recepción:

- Correo electrónico: [quejas@amvcolombia.org.co](mailto:quejas@amvcolombia.org.co).
- Portal de internet AMV: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)

- Radicación física: Calle 72 No. 10 – 07, oficina 1202.

3.Recepción de la queja: una vez recibida la queja, el AMV podrá:



- **Ordenar el cierre:** se presenta en los eventos en que el AMV estime que no es competente para darle trámite.

En los casos en que el AMV no pueda determinar si es competente para el trámite de una queja, podrá aumentar en 15 días hábiles (adicionales a los 5 días iniciales) el término de respuesta con el fin de determinar su competencia; situación que se le informará al quejoso.

- **Traslado:** en los casos en que lo estime apropiado, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera o a la autoridad que estime competente. Sobre dicho traslado se le informará al quejoso dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.
- **Admisión:** en los eventos que el AMV tenga competencia para darle trámite a la queja, se le trasladará al sujeto autorregulado objeto de la misma para que se pronuncie sobre los hechos dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la queja. Este término podrá ampliarse una vez por cinco días hábiles adicionales.

Una vez el AMV reciba la respuesta del sujeto autorregulado, podrá optar por una de las siguientes decisiones:

- **Archivo:** se presenta en los casos en que la respuesta emitida por el sujeto autorregulado resulta adecuada respecto de las inconformidades señaladas por el quejoso.
- **Inicio de indagación preliminar:** se da en los eventos en que se requiera determinar un incumplimiento normativo.

## 2. DENUNCIAS

Consiste en el procedimiento a través del cual se informa sobre situaciones presuntamente irregulares que puedan afectar el correcto desarrollo del mercado.

1.Contenido: La denuncia deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del sujeto de autorregulación contra el que se dirige la denuncia o a la cual se encuentra vinculada la persona natural denunciada y/o el nombre de la persona natural sobre la que se interpone la denuncia.
- Descripción operaciones y hechos.
- Documentación soporte de la denuncia (opcional).

2.Canales de recepción:

- Comunicación directa con los profesionales del área de monitoreo y vigilancia:

Mercado	Código MEC/XStream/Set-FX	Teléfono
Renta Fija	P50-08-P50-09-P50-15-P50-16-P50-17	601 6071010 exts. 1332, 1334, 1335.
Renta Variable	No aplica	
Derivados	No aplica	
Divisas	No aplica	601 6071010 exts. 1341, 1344, 1345.

- Buzón telefónico: 601 6071010, Opción 2.
- Formulario electrónico: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) (sección denuncias).
- Correo electrónico: [denuncias@amvcolombia.org.co](mailto:denuncias@amvcolombia.org.co).

3.Procedimiento:



Una vez revisada la denuncia, el AMV podrá optar por una de las siguientes decisiones:

- I. Iniciar una indagación preliminar.
- II. Determinar que no existe competencia o mérito para dar inicio a una indagación preliminar, evento en el cual podrá informar de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- III. Iniciar un proceso disciplinario.

### **3. PETICIONES**

Es el mecanismo mediante el cual se elevan consultas y se requiere información sobre temas de competencia del AMV.

#### 1. Competencia:

El AMV es competente para resolver peticiones relativas a la actividad de intermediación de valores y el ejercicio de sus funciones legales y reglamentarias señaladas en la Ley 964 de 2005, Decreto 2555 de 2010 y reglamento AMV.

#### 2. Canales de recepción:

- Documento escrito: el cual deberá remitirse a la Calle 72 No. 10 – 07, oficina 1202, Bogotá.
- Correo electrónico: [peticiones@amvcolombia.org.co](mailto:peticiones@amvcolombia.org.co).
- Formulario electrónico: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co).
- Vía fax al número (601) 3470181.

3. Contenido: La Petición debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres, apellidos, documento de identidad, dirección y teléfono del solicitante.
- Objeto de la petición, que podrá ser sobre documentos, información o consultas.
- Firma (salvo peticiones remitidas por correo electrónico o por la página de

internet).

#### 4. Actuaciones del AMV:

- Una vez revisada la petición, el AMV contará con 15 días hábiles contados a partir del momento de la recepción para dar respuesta. De manera excepcional se podrá aumentar este término, previa comunicación al Peticionario.
- En el evento en que el AMV no sea competente, deberá informarle al Peticionario dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción y remitirla a la entidad competente.

### **4. RECLAMOS**

Es el mecanismo a través del cual, se informa al AMV las inconformidades sobre su gestión y la conducta de sus funcionarios.

#### 1. Canales de recepción:

- Correo electrónico: [calidad@amvcolombia.org.co](mailto:calidad@amvcolombia.org.co).
- De manera verbal al teléfono (60-1) 6071010, ext. 1042.
- Documento escrito: el cual debe remitirse a la Calle 72 No. 10 – 07, oficina 1202 y dirigirse a la Gerencia de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos.
- Vía fax al número (60-1) 3470181.
- Formulario electrónico: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co).

2. Contenido: el Reclamo debe contener como mínimo la siguiente información:

- Descripción de los hechos.
- Nombres, apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico y ciudad.

3. Procedimiento: una vez recibido el reclamo, el AMV remitirá acuse de recibo en un término máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la petición, para posteriormente trasladarlo al área o funcionario que participó en los



hechos que originaron el reclamo, para su atención. Acto seguido, la Gerencia le responderá al reclamante y se hará responsable de la adopción de las medidas correctivas pertinentes.