

Canales de Atención ante AMV

Estimado Cliente,

Con ocasión de la expedición de la **Carta Circular Única de Autorregulación en Valores (Carta Circular No. 96 de 2019)** y la **Carta Circular No. 75 de 2016**, ambas proferidas por el Autorregulador del Mercado de Valores "AMV", nos permitimos informar 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 AMV desde el 17 de diciembre de 2013.

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

1. Quejas

Mediante las quejas se pone en conocimiento de AMV las inconformidades o solicitud de investigación formuladas ante AMV relacionadas con situaciones irregulares y/o posibles incumplimientos de las normas aplicables a las actividades autorreguladas.

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 traten 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 el suceso de inconformidad.

En relación con el trámite, debe tenerse en cuenta que 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 y tipo 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, AMV otorgará un término de 10 días para su complementación, so pena de archivo.

2. Canales de recepción:

- Correo electrónico: quejas@amvcolombia.org.co
- Portal de internet AMV: www.amvcolombia.org.co
- Radicación Física: Calle 72 No. 10-07, oficina 1202.

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

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

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 de operaciones y hechos.
- Documentación soporte de la denuncia (opcional).

Canales de recepción:

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

Mercado	Código MEC/XStream/SetFX	Teléfono
Renta Fija	P50-08- P50-09- P50-15- P50-16- P50-17-	601 607 1010 Exts. 1332, 1334, 1335
Renta Variable	No aplica	
Derivados	No aplica	
Divisas	No aplica	601 607 1010 Exts. 1341, 1344, 1345

- Buzón telefónico: 601 607 1010, Opción 2.
- Formulario electrónico: www.amvcolombia.org.co (sección denuncias).
- Correo electrónico: denuncias@amvcolombia.org.co.

Procedimiento:

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

- Iniciar una indagación preliminar.
- 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.
- Iniciar un proceso disciplinario.

3. Peticiones

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

1. Competencia:

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:

- Buzón telefónico: 601 607 1010, Opción 2.
- Formulario electrónico: www.amvcolombia.org.co (sección denuncias).
- Correo electrónico: denuncias@amvcolombia.org.co.
- Documento escrito: deberá remitirse a la Calle 72 No. 10 – 07, oficina 1202, Bogotá.

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 o por la página de internet).

4. Actuaciones del AMV:

- Una vez revisada la petición, 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 el que 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.
- De manera verbal al teléfono (601) 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.
- Formulario Electrónico: www.amvcolombia.org.co

2. Contenido: El reclamo debe contener como mínimo la siguiente información:

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

3. Procedimiento:

Una vez recibido el reclamo, 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.
