

## Carta Circular No. 131 de 2024

Para: Representantes legales de los miembros autorregulados en valores y divisas de AMV, personas naturales vinculadas y público en general.

Fecha: 9 de julio de 2024

Asunto: Modificación a la Carta Circular Única de Autorregulación en Valores: Quejas

En ejercicio de las funciones establecidas en sus Estatutos y en el Reglamento de Autorregulación en Valores<sup>1</sup>, AMV expide las siguientes instrucciones que modifican la Carta Circular Única de Autorregulación en Valores. Lo anterior, con el objetivo de fortalecer los instrumentos y canales con los que cuenta AMV como instancia de protección al consumidor.

Los ajustes señalados se subrayan a continuación.

**Primero:** modificar los subnumerales 1.1.1., 1.1.3., 1.1.4., 1.1.5., 1.2.1. y 1.2.2. del Capítulo 1 del Título 4 de la Parte 1. El nuevo texto es el siguiente:

### **TÍTULO 4** **QUEJAS, DENUNCIAS, PETICIONES Y RECLAMOS ANTE AMV**

(...)

#### **Capítulo 1** **Quejas de consumidores financieros ante AMV**

##### **1.1. Aspectos generales**

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

Cualquier usuario, cliente potencial o cliente de un miembro autorregulado, que tenga tal calidad en virtud de la suscripción de un contrato o el ofrecimiento de un producto o servicio que tenga relación con las actividades autorreguladas, puede optar por presentar su queja ante cualquiera de las siguientes instancias: i) directamente ante su intermediario; ii) ante el Defensor del Consumidor Financiero de la entidad contra la cual se formula la queja; iii) ante el Autorregulador del

---

<sup>1</sup> Reglamento AMV, artículo 12: “Funciones del Presidente. En adición a las funciones establecidas en los Estatutos, corresponde al Presidente, directamente, o a través de las Vicepresidencias de AMV: (...) f. Emitir cartas circulares; (...)”.

Mercado de Valores –AMV–; o iv) ante 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 las actividades autorreguladas, según lo dispuesto en los artículos 2.40.6.1.1, 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.

### **1.1.3. Objetivo de la queja y decisiones o acciones que puede adelantar AMV**

El trámite de la queja tiene dos propósitos particulares:

- a. Garantizar que el sujeto autorregulado se pronuncia en relación con las inquietudes e inconformidades planteadas por el consumidor financiero.
- b. Establecer si resulta procedente dar inicio a una indagación preliminar en los términos establecidos en el artículo 57 del Reglamento de AMV.

### **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 cualquiera de los medios, no guarden relación con las actividades autorreguladas.
- 1.1.4.2. Los hechos u operaciones no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que la Corporación solo tiene competencia en relación con tales sujetos. En el portal de internet [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) se encuentra un listado de las entidades que son sujetos autorregulados.
- 1.1.4.3. Cuando el quejoso no corresponda con el consumidor financiero 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 capítulo 4 del presente Título.
- 1.1.4.5. Cuando se trate de quejas de tipo civil, laboral o penal en contra de los sujetos autorregulados.
- 1.1.4.6. Cuando la queja se relacione con hechos ocurridos con tres o más años de anterioridad.

Adicionalmente, y sin perjuicio de la posibilidad de avocar de oficio el conocimiento de los hechos a instancia de los procesos de supervisión y/o

disciplina de esta Corporación, AMV no surtirá el procedimiento descrito en el presente capítulo en los siguientes casos:

- 1.1.4.7. Cuando los escritos remitidos a AMV correspondan a copias de quejas presentadas previamente ante otras instancias de protección al consumidor financiero, tales como el defensor del consumidor financiero, las áreas de protección al consumidor de los IMV, o la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.1.4.8. Cuando se advierta que la misma reclamación esté siendo tramitada por otra de las instancias de protección al consumidor financiero.

En estos eventos AMV informará al quejoso que su reclamación no surtirá el proceso de queja indicando la causal que aplica en cada caso.

Tratándose del evento referido en el numeral 1.1.4.7. se le informará al quejoso que, en caso de no recibir respuesta oportuna por parte de la instancia de protección al consumidor financiero a la que haya acudido previamente, podrá poner tal situación en conocimiento de AMV.

AMV no dará trámite a quejas manifiestamente infundadas, temerarias o referidas a hechos o sujetos indeterminados.

#### **1.1.5. Decisiones o acciones que no puede adoptar AMV**

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 24 y 25 de la Ley 964 de 2005, en concordancia con el artículo 11.4.1.1.3. del Decreto 2555 de 2010 y el artículo 2 del Reglamento de AMV, AMV en desarrollo de sus funciones tiene una competencia limitada. A continuación, se enuncian algunas de las decisiones o acciones que AMV no puede adoptar:

- 1.1.5.1. Ordenar la devolución de las sumas de dinero o el reconocimiento de daños o perjuicios que, en criterio de un usuario, cliente potencial o 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 queja, 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 las actividades autorreguladas (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).
- 1.1.5.4. Emitir pronunciamientos sobre la responsabilidad disciplinaria de los sujetos autorregulados fuera del escenario del proceso disciplinario

establecido en el Reglamento de AMV.

- 1.1.5.5. Emitir pronunciamientos en relación con controversias contractuales que deban ser resueltas por la jurisdicción ordinaria.

## **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, la siguiente información para tenerse como presentada en debida forma:

- 1.2.1.1. Nombre(s) y apellidos del quejoso.
- 1.2.1.2. Tipo y 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 e identificación del producto o servicio ofrecido o ejecutado por el sujeto de autorregulación.
- 1.2.1.5. Identificación concreta del sujeto autorregulado 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, por una sola vez, complementar la información y le dará un término de diez (10) días hábiles para atender tal solicitud. Hasta tanto no sea remitida la totalidad de la información mencionada en precedencia la queja se tendrá por no presentada.

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

Una vez iniciado el trámite de quejas y durante el mismo, AMV podrá comunicarse con el quejoso para solicitarle que amplíe la información contenida en la queja o aporte medios de prueba pertinentes al caso.

### **1.2.2. Recepción de quejas**

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

- 1.2.2.1. Correo electrónico, a la dirección quejas@amvcolombia.org.co.
- 1.2.2.2. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Quejas y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Quejas, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 1.2.2.3. Comunicación física, que se radique en las instalaciones de AMV ubicadas en la calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá, dirigida a la Coordinación de Indagaciones y Quejas.
- 1.2.2.4. A través de la línea telefónica que defina AMV y divulgue a través de su página web.

En cualquier caso, el quejoso podrá acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.

(...)

**Segundo:** modificar el Capítulo 5 del Título 4 de la Parte 1. El texto del Capítulo modificado es el siguiente:

## **Capítulo 5**

### **Obligaciones de divulgación de los miembros de AMV en relación con los mecanismos adoptados por AMV para las quejas, denuncias, reclamos y peticiones**

#### **5.1. Deberes generales**

Los miembros de AMV deberán divulgar entre sus empleados, a través del mecanismo que estimen pertinente, los procedimientos de quejas, denuncias, peticiones y reclamos implementados por AMV.

Así mismo, deberán informar a sus consumidores financieros, a través de los medios que consideren oportunos, incluyendo, por lo menos, la divulgación en su página Web, acerca de la posibilidad de acudir a AMV, cuando quieran tramitar una queja relacionada con el desarrollo de actividades autorreguladas, contra el intermediario de valores o sus personas naturales vinculadas.

Adicionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.3.9. del Capítulo II, Título III, Parte I de la CBJ de la SFC, los miembros de AMV deben verificar que los mecanismos de publicidad y de difusión que diseñen para informar a los consumidores financieros sobre sus derechos e instancias de protección, deben ser idóneos, adecuados y permanentes y señalar el derecho que le asiste a los consumidores financieros para escoger entre acudir

directamente a la entidad, al DCF, a la SFC o a AMV, para presentar su queja de conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiendo que cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

A efectos de dar cumplimiento a estas obligaciones, cada miembro de AMV deberá verificar que la información que divulgue para tal propósito cumpla con el siguiente contenido mínimo:

- Incluir el enlace que permitirá al consumidor financiero acceder automáticamente a la página web de AMV.
- Brindar claridad acerca de los productos y servicios respecto de los cuales el consumidor financiero puede acudir a AMV como instancia de protección a efectos de interponer una queja contra el intermediario de valores o sus personas naturales vinculadas.

Cuando un consumidor financiero presente una queja directamente ante un miembro de AMV, y su reclamación no sea tramitada de acuerdo con el procedimiento aplicable, podrá acudir a AMV.

## **5.2. Deberes en relación con quejas no tramitadas por el DCF**

Con el propósito de brindar información adecuada a los consumidores financieros en relación con las instancias de protección a las que puede acudir, las entidades autorreguladas deben solicitar a sus defensores del consumidor financiero, que cuando se abstengan de dar trámite a una queja asociada a actividades autorreguladas, con base en las siguientes causales, informen de manera expresa al consumidor financiero acerca de la posibilidad de poner su queja en conocimiento de AMV:

- Quando la queja no corresponda o no esté directamente relacionada con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad respectiva. Lo anterior, exclusivamente cuando los hechos estén relacionados con personas naturales vinculadas a un miembro de AMV, que hubieran podido ofrecer a los consumidores financieros servicios o productos no autorizados por el intermediario de valores al que se encuentre vinculado.
- Quando la cuantía de la queja, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

**Tercero:** Las disposiciones contenidas en la presente Carta Circular entrarán a regir pasados tres (3) meses desde su publicación, periodo en el cual los intermediarios de valores deberán realizar los ajustes necesarios a sus procedimientos y a su página web, tendientes a implementarlos.

**Cuarto:** Las quejas que se presenten con anterioridad al vencimiento del periodo de tres (3) meses a que se hace referencia en la instrucción anterior, se aplicarán íntegramente las disposiciones anteriores que son objeto de modificación a través de la presente Carta Circular.

El nuevo texto de la Carta Circular Única de Autorregulación en Valores lo podrá consultar en: [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co) > Menú > Normativa > Normativa del mercado de valores y divisas > Cartas Circulares y Política de Supervisión y Disciplina > Cartas Circulares > Mercado de Valores.

Cordialmente,

Michel Janna Gandur  
Representante Legal