

Boletín Normativo
Circular No. 11 de 2015

Por medio de la cual se modifica el procedimiento de trámite de quejas y denuncias contenido en la Circular Única de Bolsa.

Artículo 2.1.1.3.- Mecanismos. Las sociedades comisionistas miembros de la Bolsa, las personas vinculadas a éstas, los clientes o usuarios de las mismas, los terceros con interés en los hechos o el público en general, podrán dar a conocer al Área de Seguimiento de la Bolsa, o quien haga sus veces, los hechos **que pueden ser objeto de quejas y denuncias**, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.1.2, a través de los siguientes mecanismos:

1. Quejas: Cuando los hechos de que trata el artículo 2.1.1.2., le signifiquen una afectación directa a sus intereses, se dará el trámite correspondiente al mecanismo de queja, previsto en esta Circular.

2. Denuncias: Cuando los hechos de que trata el artículo 2.1.1.2. , no le signifiquen una afectación directa a sus intereses, se dará el trámite correspondiente al mecanismo de denuncia, previsto en esta Circular.

Artículo 2.1.1.4. - Formulación de quejas y denuncias. Se podrán formular las quejas y denuncias ante el Jefe del Área de Seguimiento, a través de uno cualquiera de los siguientes medios:

1. Comunicándose directamente con los funcionarios del Área de Seguimiento al PBX (571) 6292529 extensiones 742 y 743.
2. Remitiendo una comunicación escrita al Jefe del Área de Seguimiento, a la dirección calle 113 No. 7-21 Torre A Piso 15 Edificio Teleport Bussiness Park de la Ciudad de Bogotá.
3. Remitiendo un mensaje electrónico al Área de Seguimiento, al correo electrónico seguimiento@bolsamercantil.com.co.
4. Diligenciando el formulario de atención de quejas que se encuentra en la página web de la Bolsa (www.bolsamercantil.com.co).

Artículo 2.1.1.5. Contenido mínimo de las quejas y denuncias. Para dar trámite a una queja o a una denuncia, es necesario que el quejoso o denunciante suministre como mínimo la siguiente información:

1. Datos personales del quejoso o denunciante: (i) nombres y apellidos, (ii) documento de identidad, (iii) dirección de notificación, (iv) teléfono de contacto;
2. Nombre de la sociedad comisionista miembro o de la persona natural contra la cual se presenta la queja o denuncia;
3. Hechos que dan lugar a la formulación de la queja o denuncia;
4. Documentación soporte de la queja o denuncia en caso de que se tenga.

Parágrafo primero.- El requisito de que trata el numeral 1 del presente artículo no será aplicable cuando se trate de una denuncia anónima.

Artículo 2.1.1.61.4.- Trámite de las quejas. Recibida la queja correspondiente, el Área de Seguimiento la evaluará y decidirá si existe competencia o materialidad en los hechos para iniciar una indagación preliminar. En el evento de no existir competencia para conocer de la queja el Área de Seguimiento deberá remitirla al funcionario competente y, en caso contrario, adelantará las indagaciones o investigaciones preliminares que estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos puestos en su conocimiento.

El Área de Seguimiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la queja, informará al quejoso en la dirección de notificación suministrada, el trámite que se le dará a la queja interpuesta. En el evento en que la queja se relacione con actuaciones o conductas objeto de investigación y sanción por parte del autorregulador de la BMC Bolsa Mercantil de Colombia, el Área de Seguimiento dará traslado de la queja al sujeto de autorregulación, mediante comunicación escrita, con el fin de que presente sus comentarios en relación con la queja trasladada y acompañe los documentos que sustenten su respuesta, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la misma.

Recibida la información remitida por el sujeto de autorregulación, el Área de Seguimiento la evaluará y analizará junto con los documentos remitidos. En caso de que el Área de Seguimiento decida iniciar un proceso disciplinario se adelantará conforme a los términos establecidos en el Reglamento. En el caso de no existir mérito, deberá archivar la indagación preliminar. El Área de Seguimiento deberá informar al quejoso sobre las decisiones que se hayan adoptado conforme a lo indicado en el párrafo anterior.

Artículo 2.1.1.7. 2.3.- Trámite de denuncias.- Recibida la denuncia correspondiente, el Área de Seguimiento la evaluará y decidirá si existe competencia o materialidad en los hechos para una indagación preliminar.

En el evento de no existir competencia para conocer de la denuncia, el Área de Seguimiento deberá remitirla al funcionario competente y, en caso contrario, adelantará las indagaciones o investigaciones preliminares que estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos puestos en su conocimiento.

El Área de Seguimiento, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, informará al denunciante, cuando se conozca su identidad, el trámite que se le dará a la misma

En el evento en que la denuncia se relacione con actuaciones o conductas objeto de investigación y sanción por parte del autorregulador de la BMC Bolsa Mercantil de Colombia, el Área de Seguimiento informará de los hechos objeto de denuncia al sujeto de autorregulación, mediante comunicación escrita, con el fin de que presente sus comentarios en relación con dichos hechos y acompañe los documentos que sustenten su respuesta, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la misma. Recibida la información remitida por el sujeto de autorregulación, el Área de Seguimiento la evaluará y analizará junto con los documentos remitidos. En caso de que el Área de Seguimiento decida iniciar un proceso disciplinario se

adelantará conforme a los términos establecidos en el Reglamento. En el caso de no existir mérito, deberá archivar la indagación preliminar.