

## **Procedimientos para presentar quejas, denuncias, reclamos y peticiones ante el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV):**

Banco Pichincha S.A. como Intermediario de Valores miembro del Autorregulador del Mercado de Valores – AMV, pone en conocimiento de sus clientes los procedimientos, medios y canales que pueden utilizar si están interesados en presentar quejas, denuncias, peticiones y reclamos ante AMV, de conformidad con el artículo 33 del reglamento de AMV.

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 tiene 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 o sus personas naturales vinculadas.

Los mecanismos adoptados por AMV para el efecto pueden ser consultados en la Carta Circular No. 31 de fecha 30 de Marzo de 2010, con el asunto "Procedimiento para la recepción y evaluación de quejas, denuncias, reclamos y peticiones presentadas ante AMV", emitida por ese organismo, la cual puede ser consultada en su página web [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co), siguiendo la ruta: Regulación/Cartas Circulares AMV/.