

¿Cuál es el procedimiento para la recepción y evaluación de quejas, denuncias, peticiones y reclamos ante la AMV?

El consumidor financiero podrá interponer una queja relacionada con el desarrollo de actividades autorreguladas, contra el intermediario de valores, sus personas naturales vinculadas o los productos ofrecidos por esta sociedad comisionista de bolsa (fondos de inversión colectiva, fondo de capital privado, fondo de inversión colectiva inmobiliario, inversiones en renta variable, renta fija, derivados, operaciones en divisas, etc.) ante la AMV, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

Formulación de quejas

Una queja presentada ante AMV debe contener, como mínimo, la siguiente información para tenerse como presentada en debida forma:

- Nombre(s) y apellidos del quejoso.
- Tipo y número de documento de identidad del quejoso.
- Dirección de notificaciones del quejoso (email, teléfono de contacto).
- Descripción de los hechos e identificación del producto o servicio ofrecido o ejecutado por el sujeto de autorregulación.
- Identificación concreta del sujeto autorregulado contra el cual se dirige la queja.
- 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.

Si la queja no incluye la información requerida, AMV pedirá al quejoso que la complete en un lapso de 10 días hábiles, Si no se proporciona la información solicitada, la queja se considerará como no presentada y se archivará. Sin embargo, el quejoso podrá volver a presentarla con la información completa. Durante el trámite, AMV puede solicitar al quejoso más información o pruebas adicionales.

Recepción de quejas

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

- Correo electrónico, a la dirección quejas@amvcolombia.org.co.
- 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.
- 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.

- 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 de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.