

El compromiso asumido por AMV de responder las peticiones no implica que las respuestas deban ser favorables. Por tal razón, en los casos en que la respuesta sea negativa a los intereses del peticionario, se entenderá resuelta la petición.

Las respuestas a las peticiones que se refieran a la emisión de conceptos podrán ser divulgadas a través del portal de internet de AMV.

3.6. Traslado por competencia

Si AMV no es competente, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado AMV remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Capítulo 4 - Reclamos sobre el funcionamiento de AMV

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 119 de 2022, rige a partir del 7 de abril de 2022)

Para formular reclamos ante AMV se deberá seguir el siguiente procedimiento:

4.1. Recepción del reclamo

El reclamo se recibirá a través de cualquiera de los siguientes medios:

- 4.1.1. Correo electrónico, a la dirección calidad@amvcolombia.org.co.
- 4.1.2. Comunicación telefónica, al PBX (601) 602 4580 Ext. 1042.
- 4.1.3. Portal de internet de AMV www.amvcolombia.org.co, en la sección "Peticiones, quejas, reclamos y denuncias", mediante el diligenciamiento del formulario electrónico Reclamos, de acuerdo con las instrucciones que se encuentran en la página.
- 4.1.4. 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, dirigido a la Gerencia de Estrategia y Riesgos.

4.2. Contenido del reclamo

Los reclamos deberán contener la siguiente información:

- 4.2.1. Descripción detallada de los hechos o situaciones que llevan a formular el reclamo. Igualmente, podrán incluirse sugerencias o propuestas para mejorar el funcionamiento de AMV y evitar incurrir en situaciones que originen reclamos.

4.2.2. Nombres y apellidos del solicitante.

4.2.3. Nombre de la entidad que representa, en caso de ser aplicable.

4.2.4. alguna o todas de las siguientes ubicaciones para respuesta y seguimiento:

- Dirección y ciudad
- Teléfono y ciudad
- Correo electrónico

4.3. Acuse de recibo

La Gerencia de Estrategia y Riesgos de AMV dará acuse de recibo a quien presentó el reclamo en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se reciba el reclamo en AMV.

4.4. Resolución del reclamo

La Gerencia de Estrategia y Riesgos de AMV dará traslado al área o funcionario que participó o conoció los hechos que dieron origen al reclamo, con el fin de que éstos lo atiendan y preparen la respectiva respuesta.

Posteriormente, la Gerencia Estrategia y Riesgos de AMV dará respuesta al reclamante, y se asegurará de que se adopten las medidas correctivas y preventivas que sean procedentes.

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

(Capítulo modificado a través de Carta Circular No. 131 de 2024, rige a partir del 9 de octubre de 2024)

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 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 artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, advirtiéndolo 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 manera expresa al consumidor financiero acerca de la posibilidad de poner su queja en conocimiento de AMV:

- i. Cuando 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.
- ii. Cuando la cuantía de la queja, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.