

# Peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante AMV

## Aspectos generales



### 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 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 Mercado de Valores –AMV–; o iv) ante la Superintendencia Financiera de Colombia.



### 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.



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

El trámite de la queja tiene dos propósitos particulares:

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



### Situaciones en que AMV no podrá dar trámite

AMV no dará trámite a la queja cuando:

- Los hechos u operaciones puestos en su conocimiento, por cualquiera de los medios, no guarden relación con las actividades autorreguladas.
  - Los hechos u operaciones no involucren a los sujetos autorregulados por AMV, dado que la Corporación sólo 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.
  - 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.
  - 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.
  - Cuando se trate de quejas de tipo civil, laboral o penal en contra de los sujetos autorregulados.
  - 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:
- Cuando los escritos remitidos a AMV correspondan a copias de quejas presentadas 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.
  - 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.

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



### 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, 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:

- Ordenar la devolución de las sumas 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.
- 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.
- 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).
- Emitir pronunciamientos sobre la responsabilidad disciplinaria de los sujetos autorregulados fuera del escenario del proceso disciplinario establecido en el Reglamento de AMV.
- Emitir pronunciamientos en relación con controversias contractuales que deban ser resueltas por la jurisdicción ordinaria.