



Procedimiento para la formulación, recepción y evaluación de quejas

Para el trámite de las quejas interpuestas ante AMV se seguirá el siguiente procedimiento:

Formulación de quejas

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

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.

Recepción de quejas

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

AMV tiene habilitado 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. En este caso, el quejoso también podrá acompañar o remitir las copias de los soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.
- 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 soportes que tenga en su poder y que sustenten los hechos expuestos en la queja.

Acuso de recibo y decisión de competencia y procedencia

Una vez presentada la queja en debida forma, AMV evaluará de manera preliminar si existe competencia para dar trámite a la misma y si resulta procedente adelantar este procedimiento, de conformidad con los criterios establecidos en el numeral 1.1.4. precedente.

Si AMV estimase que no existe competencia para dar trámite a la queja o que no resulta procedente dar trámite a la misma, lo comunicará al quejoso dentro del término de cinco (5) días hábiles contados desde el día hábil a aquel en que sea recibida la queja, indicando la razón que motiva tal decisión, y procederá con el cierre de la misma.

En caso de considerarlo procedente, trasladará la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia o a cualquier otra instancia que se considere competente.

En aquellos casos que no sea posible valorar la competencia o procedencia durante el lapso de cinco (5) días hábiles, AMV informará tal situación al quejoso y contará con 15 días hábiles adicionales para finalizar su estudio y comunicar al quejoso la decisión final adoptada, en relación con la determinación de competencia para conocer la queja.

Inicio de la evaluación de la queja

Verificada la competencia y procedencia de dar trámite a la queja, AMV dará traslado de la misma al sujeto autorregulado involucrado en los hechos, para que se pronuncie sobre los mismos y remita al quejoso una respuesta clara y completa sobre cada una de las inconformidades puestas de presente.

Con anterioridad al traslado referido o después del él, AMV podrá requerir al quejoso por medio que estime pertinente, la información adicional o aclaraciones que estime pertinentes para dar trámite a su reclamación.

Copia de la respuesta dada por el sujeto de autorregulación al quejoso deberá ser remitida a AMV junto con la información que estime oportuno requerir esta Corporación en el momento de dar traslado de la queja.

El miembro autorregulado tendrá un plazo de hasta quince (15) días hábiles para dar respuesta al quejoso y remitir la misma a AMV, el cual podrá ampliarse, por una sola vez, hasta por un término de cinco (5) días hábiles adicionales.

Siempre que la queja sea interpuesta con ocasión de la conducta de una PNV, identificada por el quejoso en su escrito de queja, y dicha persona continúe vinculada al intermediario, junto con la copia de la respuesta dada al quejoso, el miembro autorregulado debe remitir a AMV una comunicación a través de la cual la persona natural vinculada se pronuncie sobre los hechos que han dado lugar a la inconformidad del consumidor financiero.

Adicionalmente, el miembro autorregulado deberá indicar a AMV de manera expresa lo siguiente:

- Si existen quejas iniciadas por el mismo usuario, cliente potencial o cliente con ocasión de los mismos hechos que se encuentren en trámite ante otra instancia de protección del consumidor financiero .
- Si existen quejas relacionadas con hechos similares interpuestas durante el año inmediatamente anterior por usuarios, clientes o clientes potenciales diferentes al quejoso que ha acudido a AMV. En caso afirmativo, deberá informar el nombre del quejoso, la fecha de presentación de las quejas, el resultado de la evaluación de las mismas, y las medidas adoptadas en cada caso .
- Si existen otras quejas en relación con actuaciones de la PNV objeto de la reclamación, que se encuentren en trámite o hayan finalizado, y en este último caso el resultado de la evaluación de las mismas y las medidas adoptadas.
- Si con ocasión de los hechos que dieron lugar a la queja se han adelantado procesos disciplinarios internos por parte del IMV. En caso afirmativo se deberá informar el estado del proceso correspondiente y si ya se hubieren adoptado decisiones sobre el particular, remitir el documento en el cual consten las mismas.

Una vez obtenida la respuesta del sujeto de autorregulación, AMV procederá a evaluar los hechos y pruebas aportados por las partes involucradas en la queja, sin perjuicio de que pueda incorporar nuevos hechos y pruebas en la evaluación.

Cuando quiera que, durante el trámite de la queja, las partes involucradas acordaren la celebración de acuerdos conciliatorios o de transacción, en virtud de los cuales se atiendan las inconformidades que den lugar a la queja; tal circunstancia deberá ser informada de manera inmediata por parte del sujeto autorregulado a esta Corporación.

Análisis de la información y decisión

Una vez recibida la información de que trata el numeral anterior, así como la demás que estime pertinente requerir, AMV procederá a realizar el análisis de la queja con miras a tomar cualquiera de las siguientes decisiones:

- Archivo de la queja: decisión que se toma cuando, de conformidad con los criterios establecidos en la Política de Supervisión y Disciplina de AMV, no se considere pertinente dar inicio a una indagación preliminar o cuando se advierta que las explicaciones suministradas por el sujeto de autorregulación resultan suficientes y pertinentes frente a las inconformidades planteadas por el quejoso.
- Inicio de una indagación preliminar: en caso de que se advierta la necesidad y el mérito de iniciar una indagación preliminar orientada a evaluar un posible incumplimiento normativo, se procederá en tal sentido.

Para realizar esta evaluación se tendrán en cuenta, los criterios establecidos en la Política de Supervisión y Disciplina de AMV, en particular aquellos relacionados con la aplicación del principio de oportunidad, las prioridades identificadas para el desarrollo de la función disciplinaria por parte de esta Corporación y los criterios definidos para la implementación de herramientas preventivas en relación con los sujetos de autorregulación y/o sus PNV.

La decisión de dar inicio a una indagación preliminar será informada al quejoso por AMV, poniendo de presente lo siguiente:

- a. La naturaleza de la indagación preliminar, en especial el carácter de etapa previa al proceso disciplinario.
- b. El objeto de la misma, esto es, determinar la procedencia de dar o no inicio a un proceso disciplinario.
- c. Que tanto la indagación preliminar como el proceso disciplinario, en caso de que se diera inicio al mismo, se desarrollarán de manera reservada y el quejoso no será considerado parte en la actuación.

El vencimiento de los términos establecidos en la etapa de inicio de la evaluación de la queja no afecta en ningún caso la competencia de AMV para adelantar un proceso disciplinario en relación con los hechos objeto de la queja, razón por la cual, en ningún caso, tendrá acceso al expediente.

