

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO (CONSUMIDOR FINANCIERO) DE FIDUAGRARIA S.A.

Apreciado consumidor financiero:

En Fiduagraria S.A. estamos focalizados en brindarles a nuestros consumidores financieros un excelente servicio.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que Fiduagraria S.A. ha puesto a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

- ✓ A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones, podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o gestión y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la entidad y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Los funcionarios de la entidad enfocan su labor al fortalecimiento de la relación entre el ciudadano (consumidores financieros) y la Fiduciaria; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, siempre comprometidos a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



DEBERES

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar y aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de la gestión y la agilidad de respuesta de las mismas.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la gestión de su solicitud o necesidad.
- ✓ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos o servicios.
- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Fiduagraria S.A. cuenta con funcionarios expertos, prudentes y diligentes, dispuestos a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas y dispone de los siguientes canales de comunicación para su atención:

- ✓ Línea de atención al cliente: 01 8000 95 9000 o línea fija +57 (1) 560 98 86
- ✓ Línea directa Fiduagraria: +57 (1) 560 61 00 Fax: (57-1) 561 60 80
- ✓ Página web: www.fiduagraria.gov.co
- ✓ Correo electrónico de servicio al cliente: servicioalcliente@fiduagraria.gov.co
- ✓ Correo electrónico de notificaciones judiciales: notificaciones@fiduagraria.gov.co
- ✓ Correo electrónico de la oficina de Control Disciplinario Interno y/o correo para denuncias por actos de corrupción: ocid.dyr@fiduagraria.gov.co
- ✓ Correo electrónico de un funcionario de Fiduagraria
- ✓ Correspondencia escrita: Ventanilla Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia
- ✓ Defensor del consumidor financiero: defensorfiduagraria@pgabogados.com
- ✓ Superintendencia Financiera de Colombia - www.superfinanciera.gov.co
- ✓ Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia - www.amvcolombia.org.co
- ✓ Oficinas Fiduagraria: Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia
- ✓ Visitas y/o contacto con el cliente

Atención al público:

- ✓ Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.
- ✓ Línea de atención al Consumidor: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



Entrega de Cheques en Caja:

- ✓ Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 pm a 5:00 p.m.

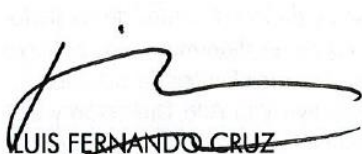
Operaciones de los Fondos de inversión Colectiva: (según reglamento)

- ✓ Para retiros: días hábiles de 8:00 am a 1:00 p.m.
- ✓ Para adiciones: días hábiles de 8:00 am a 2:00 p.m.
- ✓ Para retiros en fin de mes: de 8:00 am a 10:00 a.m.
- ✓ Para adiciones en fin de mes: de 8:00 am a 11:00 a.m.

Radicación de Correspondencia:

- ✓ Días hábiles lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m. Jornada continua, Piso 29.

Cordialmente,



LUIS FERNANDO CRUZ
Presidente

Fecha de actualización: 6 de marzo de 2017