



# Defensor Del Consumidor Financiero

2023

# ¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero?

El **Defensor del Consumidor Financiero** es un mediador entre **FIDUAGRARIA S.A.** y el **Consumidor Financiero** y se encarga de ser vocero y representante de los derechos de los **Consumidores Financieros** ante **FIDUAGRARIA S.A.**

## ¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?

**Defensor del Consumidor Financiero Principal:** Pablo Valencia Agudo

**Defensor del Consumidor Financiero Suplente:** Bertha García Meza

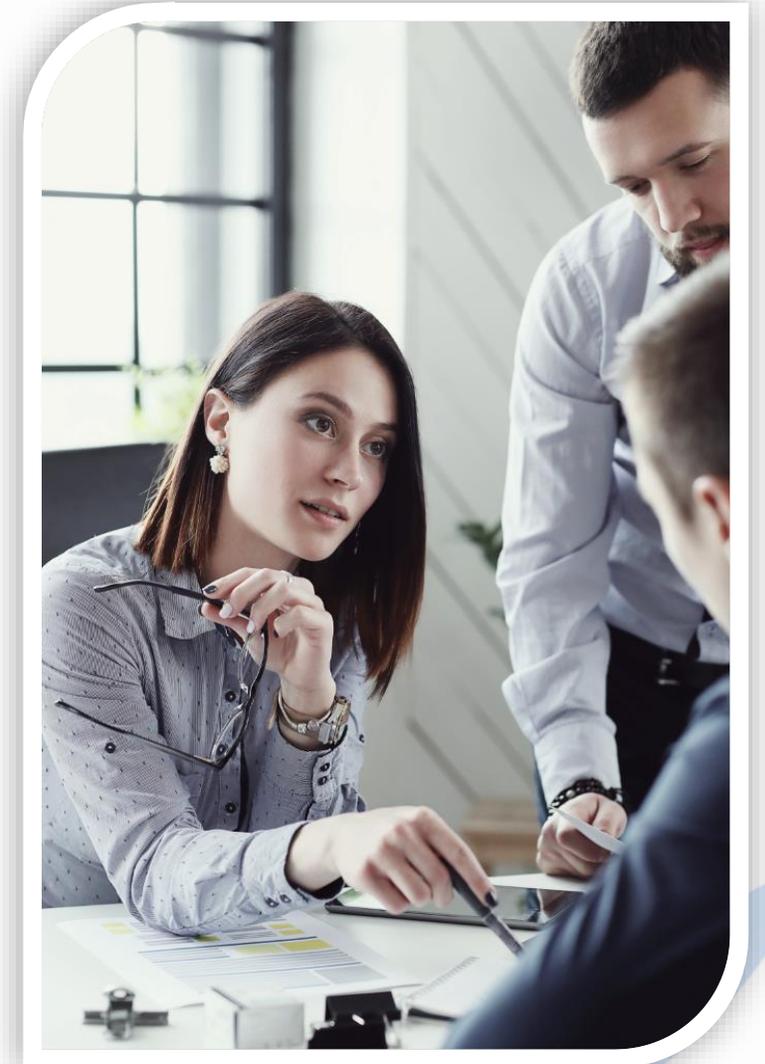
**Tel:** 317 441 6244

**Dirección:** Carrera 10 A No. 97 A 13, Oficina 502, Bogotá.

**Correo:** [defensorfiduagraria@tundefensor.com.co](mailto:defensorfiduagraria@tundefensor.com.co)

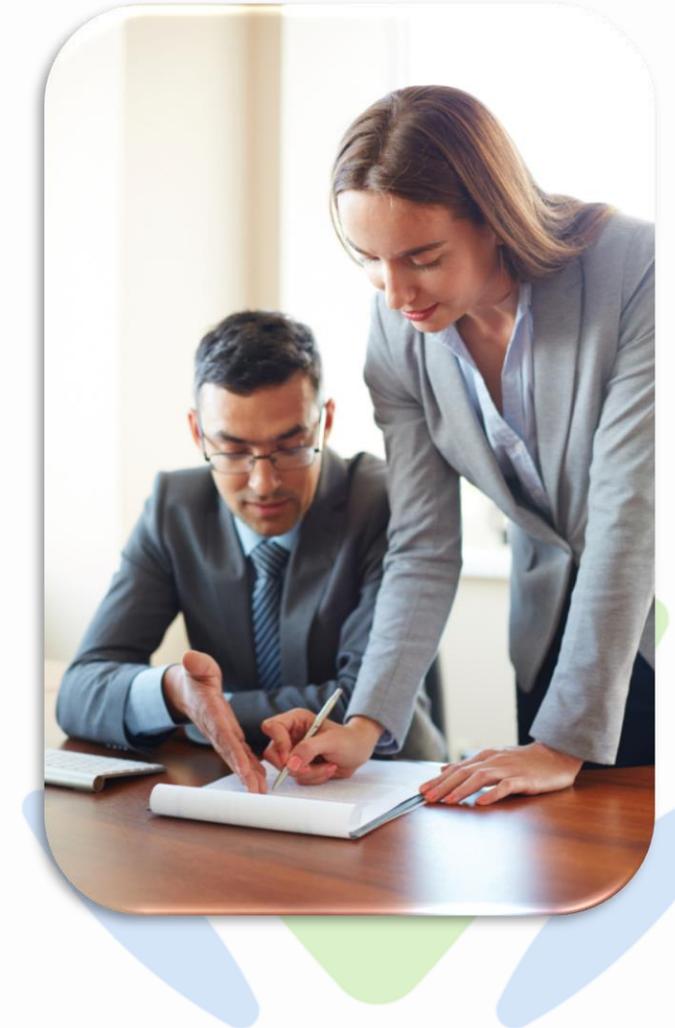


- Atender a los consumidores financieros de todas las zonas del país en donde FIDUAGRARIA S.A. preste sus servicios.
- Conocer y resolver quejas.
- Actuar como conciliador entre FIDUAGRARIA S.A. y el Consumidor Financiero.
- Ser vocero de los consumidores ante FIDUAGRARIA S.A.
- Hacer recomendaciones a FIDUAGRARIA sobre productos o servicios y la atención al Consumidor Financiero.
- Poner modificaciones normativas sobre protección de los derechos de los Consumidores Financieros.



# Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con los productos o servicios FIDUAGRARIA; (aquellos de tipo laboral o por su calidad de accionista de la entidad vigilada)
- Aquello que trate del no pago de obligaciones de prestaciones sociales o de pensiones, a menos que tenga relación con una indebida atención (calidad del servicio o en el trámite correspondiente)
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Los hechos ocurrieron hace tres o más años.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.



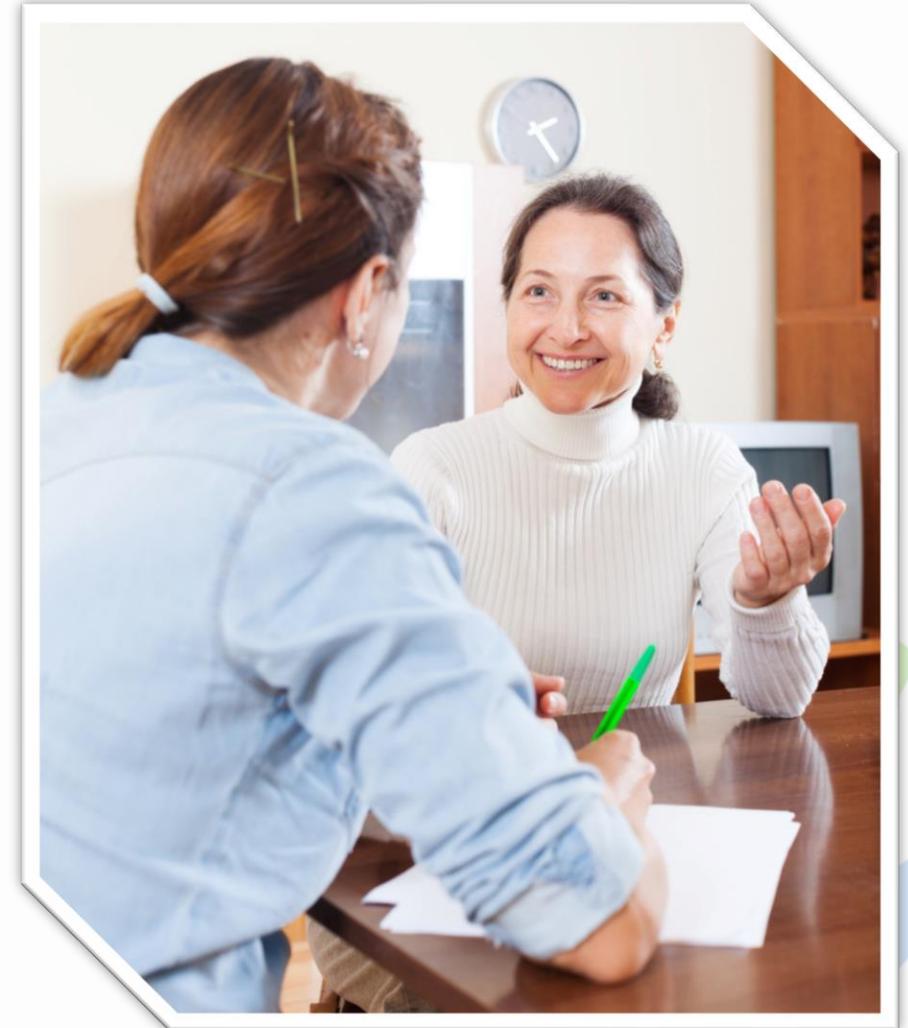
# ¿Cómo presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?

## Puede presentar la queja por escrito a través de:

- Correo electrónico
- Dirección física del DCF
- En las oficinas de las entidades vigiladas (éstas deberán dar traslado al defensor dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del documento)

## En su comunicación debe incluir la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Documento de identificación
- Domicilio (Dirección y ciudad)
- La descripción de los hechos y pretensiones de su reclamo o queja.
- Adjuntar documentos soporte que sustente sus afirmaciones.



# ¿Cuándo presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?

Cuando el asunto se relacione con los productos o servicios que presta FIDUAGRARIA S.A. y el Consumidor Financiero considera que:

- No le han prestado adecuadamente un servicio.
- Se está incumpliendo una norma o reglamento.



## ¿Cómo se tramita la queja ante el DCF?

- Luego de recibir la queja, se procederá a evaluar si se es competente para resolverla en un plazo máximo de tres días hábiles.
- Si se considera que se requiere más información, se le solicitará por escrito bien sea al peticionario y/o a la entidad. La misma deberá ser remitida en un plazo no mayor de ocho días hábiles.

# Queja admitida ante el Defensor del Consumidor Financiero

**Si la queja es admitida, por parte del Defensor del Consumidor Financiero la trasladará a FIDUAGRARIA S.A. para que ésta pueda presentar sus argumentos.**

- Se informará acerca de la posibilidad que usted tiene de conciliar en cualquier momento, antes de que se tome una decisión.
- La entidad tiene un plazo máximo de ocho días hábiles para responder, que podrán ser ampliados por solicitud de la entidad y a juicio del DCF.
- FIDUAGRARIA S.A. debe informarle las razones de la extensión del plazo.
- Recibidos sus documentos y los de FIDUAGRARIA S.A. se evaluará la información y se tomará una decisión en un tiempo no mayor a ocho días hábiles, la cual se le comunicará por escrito. Si usted en cualquier momento desiste de la queja, su entidad rectifica la situación o la presenta ante los jueces, por favor no olvide informar por escrito.

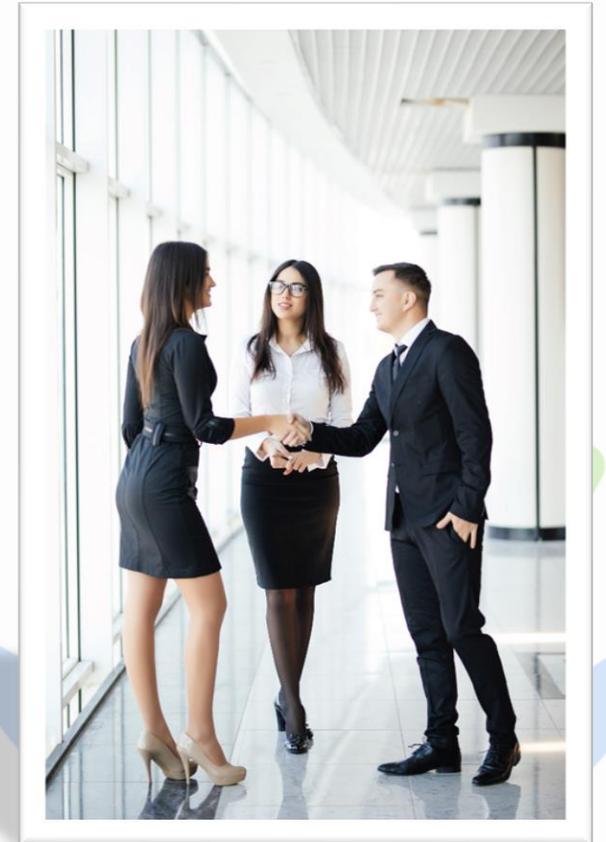


# Conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos en el que el consumidor y FIDUAGRARIA S.A. en forma amistosa y equitativa, pueden llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a un proceso judicial y con la ayuda de un tercero calificado, en este caso el Defensor del Consumidor Financiero.

## ¿Cómo solicitar la conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero?

- Usted puede acudir al DFC para que actúe como conciliador.
- Usted o FIDUAGRARIA S.A. pueden presentar la solicitud de conciliación respecto de los asuntos que se deriven de la relación entre los dos.
- Para hacerlo debe presentar un escrito en el que indique brevemente la situación y lo que usted pretende, anotando sus datos personales y las pruebas de que disponga.



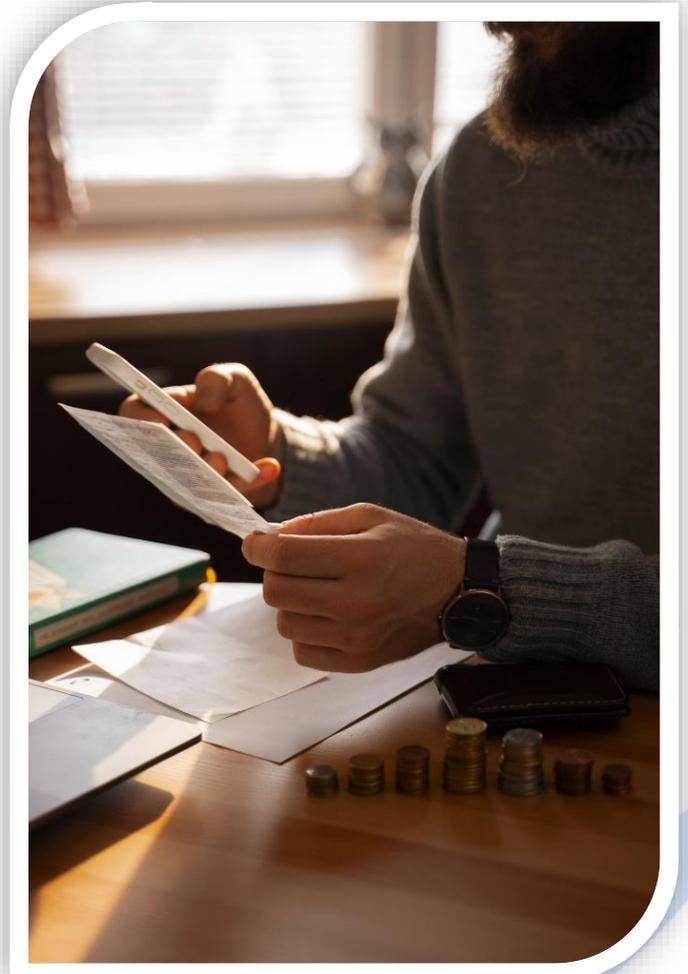
De conformidad con lo dispuesto en el capítulo II “Derechos y Deberes”, artículos 5 y 6 de la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2010, los derechos y obligaciones de los consumidores financieros, son:

## DERECHOS

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por la Fiduciaria.
- Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, comprensible, comparable y verificable sobre los diferentes productos o servicios ofrecidos y/o suministrados por la Fiduciaria.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria.
- Recibir una adecuada educación sobre los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria, sus derechos y obligaciones, costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla la Fiduciaria, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la Fiduciaria, ante el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, según corresponda.

## DEBERES

- Suministrar a la Fiduciaria, información cierta, oportuna y actualizada.
- Cerciorarse si la Fiduciaria se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear con la Fiduciaria, exigiendo las explicaciones verbales y escritas, precisas y suficientes, que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Informarse sobre los órganos y medios que dispone la Fiduciaria, para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros ofrecidos.
- Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.



# Si usted no está de acuerdo con la actuación del Defensor del Consumidor Financiero

- Si usted tiene alguna queja contra el desempeño como Defensor del Consumidor Financiero puede dirigirla a la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad que evaluará si cumplió o no con sus obligaciones.
- FIDUAGRARIA S.A. al no designar Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionada debido que es un ente vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- De igual manera, el Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo.

**Recuerde que** en cualquier etapa del trámite podrá solicitar la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador.

**¡Esta conciliación es gratuita!**





**Fiduagraria**  
Filial del Banco Agrario

