



Hacienda



Fiduagraria
Filial del Banco Agrario

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

(Consumidor Financiero)

2025

Respetado Consumidor Financiero, reciba un cordial saludo

Fiduagraria S.A. en cumplimiento de su misión como sociedad financiera estatal contribuye al desarrollo sostenible del país y del sector rural y agropecuario, brindando soluciones a la medida de nuestros clientes públicos y privados, a través de un servicio de calidad, procesos eficientes y con un talento humano experto, prudente y diligente.

Acorde con nuestros valores institucionales: compromiso, respeto, honestidad, confianza y diligencia, nos comprometemos a brindarle a nuestros consumidores financieros un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna y en cumplimiento a lo establecido en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011) y damos a conocer sus derechos, prácticas de protección y los canales que Fiduagraria S.A. ha puesto a su disposición para garantizarlos:

Derechos del Consumidor Financiero (Art 5 de la ley 1328 de 2009)

- a) Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas por la Fiduciaria.
- b) 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.
- c) Recibir por parte de Fiduciaria, la debida diligencia en la prestación de los productos y servicios.
- d) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio por la Fiduciaria.
- e) 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.
- f) Presentar de manera respetuosa solicitudes, ante la Fiduciaria, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y/o los organismos de autorregulación, según considere pertinente.

Prácticas de protección del Consumidor Financiero

- a) Suministrar a la fiduciaria, información cierta, oportuna y actualizada.
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informada .
- c) Revisar la documentación que la Fiduciaria entrega al momento de la vinculación, tales como, reglamentos de productos, contratos, y/o manual operativo; Igualmente, deberá suscribir documento que certifique la comprensión de los términos del contrato, sus deberes y obligaciones que, como Consumidor Financiero, adquiere al vincularse con la Fiduciaria. Realizar las “prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros”, consagradas en el artículo 6º de la Ley 1328 de 2009.
- d) Observar y adoptar todas las recomendaciones de seguridad sugeridas por la Fiduciaria, en las transacciones que realice.
- e) Confirmar y actualizar sus datos ante la Fiduciaria con la periodicidad que ésta defina de forma periódica (como mínimo anualmente): diligenciar y remitir a la entidad el formulario de solicitud de actualización persona natural o jurídica (según corresponda) y los soportes solicitados en éste, o aquella información que por su naturaleza puedan variar; en todo caso para los productos inactivos la actualización se llevará a cabo cuando el producto deje de tener tal condición.
- f) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos

Medios o canales disponibles para los usuarios o consumidores.

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:

Presencial:

- ✓ **Correspondencia escrita:** ventanilla Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia.
- ✓ **Oficinas Fiduagraria:** Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia

Virtual:

- ✓ **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 línea ética:** anticorrupcion@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
- ✓ **Superintendencia Financiera de Colombia:** www.superfinanciera.gov.co
- ✓ **Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia:** www.amvcolombia.org.co
- ✓ **Redes sociales:** Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram. @FiduagrariaS.A.
- ✓ **WhatsApp:** +57 317 4315354

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 **FIDUAGRARIAS.A.**

- ✓ **Defensor del Consumidor Financiero Principal:** Pablo Valencia Agudo
- ✓ **Defensor del Consumidor Financiero Suplente:** Bertha García Meza
- ✓ **Tel:** 3174416244
- ✓ **Dirección:** Carrera 10 A No. 97 A 13 Ofc 502
- ✓ **Correo:** defensorfiduagraria@tundefensor.com.co
- ✓ Radica tu PQRDF directamente en la Defensoría del Consumidor Financiero:
<https://tundefensor.com.co/>

Autoregulador del Mercado de Valores

¿En qué casos acudir a la AMV?

Se han establecido canales para que usted pueda interponer Quejas o Denuncias relacionadas con las actividades de intermediación en el Mercado de Valores y Divisas Colombiano. Es decir, situaciones relacionadas con la asesoría recibida, el uso indebido de sus recursos o productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

Como cliente tiene derecho a instaurar una queja ante la AMV (Autorregulador del Mercado de Valores) y lo podrá realizar de la siguiente manera:

- Correo electrónico quejas@amvcolombia.org.co.
- Portal web AMV www.amvcolombia.org.co
- Comunicación física: Instalaciones de AMV, Calle 72 No. 10-07 oficina 1202, de la ciudad de Bogotá,
dirigida a la Coordinación de Indagaciones y Quejas.
- Línea telefónica: +57 601 602 4580

Telefónico:

- ✓ **Línea de atención al cliente en Bogotá:** +57 601 580 2080
- ✓ **Línea Nacional de atención al cliente:** 01 8000 95 9000
- ✓ **Línea Contact Center:** 601 5609886

De conformidad con lo estipulado en los numerales 1.4.2.5 y 1.4.2.6 de la Circular Básica Jurídica parte I Título III, Capítulo II de la Superfinanciera de Colombia, respecto de las medidas para el manejo seguro del productos o servicio y las consecuencias derivadas del incumplimiento, es pertinente informar que estos aspectos se encuentran regulados, para los Fondos de Inversión Colectiva en cada uno de sus reglamentos y para Fiducia Estructurada en los respectivos contratos que se suscriben con cada uno de los Fideicomitentes; en este contexto, si Usted observa un incumplimiento en los productos o servicios brindados por la Fiduciaria, podrá manifestar su inconformidad a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad.

Horarios de atención al público:

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

Entrega de Cheques en Caja:

- ✓ Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

- ✓ Para retiros: todos los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. a través de carta física.
- ✓ Para retiros: todos los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. a través del portal transaccional.
- ✓ Para adiciones: todos los días hábiles de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Radicación de Correspondencia:

- ✓ Días hábiles lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m. Jornada continua, en la Calle 16 No 6-66, piso 29. Edificio Avianca, Bogotá – Colombia o través del correo electrónico correspondencia@fiduagraria.gov.co

Fecha de actualización: 4 de abril de 2025