

Carta de Trato Digno al Ciudadano

(al consumidor financiero)

2026

Respetado consumidor financiero: reciba un cordial saludo.

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

En armonía con nuestros valores institucionales: compromiso, respeto, honestidad, confianza y diligencia, nos comprometemos a brindar a nuestros consumidores financieros un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Asimismo, y en atención a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, así como al régimen de protección al consumidor financiero previsto en la Ley 1328 de 2009, damos a conocer sus derechos, las prácticas de protección propia y los canales que Fiduagraria S.A. ha dispuesto para garantizarlos.

1. Derechos del Consumidor Financiero

De conformidad con lo establecido en la **Ley 1328 de 2009**, el **Decreto 2555 de 2010** y las instrucciones impartidas por la **Superintendencia Financiera de Colombia** en la **Circular Básica Jurídica**, los consumidores financieros de **Fiduagraria S.A.** tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- **Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad**, de acuerdo con las condiciones ofrecidas, informadas o pactadas y conforme con la normatividad vigente.
- **Acceder a información y publicidad transparente, clara, veraz, suficiente y oportuna** sobre las características, condiciones, costos, derechos, obligaciones y riesgos de los productos y servicios ofrecidos, de manera que facilite su comprensión y comparación.
- **Recibir atención con debida diligencia y trato respetuoso**, en desarrollo de una relación basada en la equidad, el respeto y la adecuada prestación del servicio.
- **Elegir libremente** los productos y servicios ofrecidos por la entidad, sin perjuicio de las disposiciones especiales aplicables, y sin tratamientos diferentes injustificados.
- **Presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos** ante Fiduagraria S.A. y recibir atención y respuesta oportuna, conforme con los procedimientos y términos previstos en la normatividad vigente.
- **Acudir al Defensor del Consumidor Financiero**, así como a las demás instancias de protección previstas en la ley, para la atención de controversias o inconformidades relacionadas con productos o servicios financieros.



- **Recibir copia de los contratos, anexos y documentos que soporten la relación contractual**, en lenguaje claro y con información sobre los términos y condiciones del producto o servicio.
- **Ser informado de manera previa sobre los costos de los productos o servicios**, incluyendo tasas, tarifas, comisiones, cargos o cualquier otro cobro aplicable, cuando haya lugar a ello.
- **Obtener protección sobre su información y datos personales**, en los términos de la reserva legal aplicable y de la normativa vigente sobre hábeas data y protección de datos personales.
- **Recibir educación financiera** sobre los productos y servicios ofrecidos, sus derechos, obligaciones, costos y mecanismos de protección.
- **Ejercer los demás derechos consagrados en la normatividad vigente** y en las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2. Principios rectores de atención al consumidor financiero

- El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de **Fiduagraria S.A.** se desarrolla en concordancia con la **Ley 1328 de 2009**, el **Decreto 2555 de 2010** y las instrucciones impartidas por la **Superintendencia Financiera de Colombia** en la **Circular Básica Jurídica**, y se orienta, entre otros, por los siguientes principios:
- **Debida diligencia:** Fiduagraria S.A. actúa con cuidado, responsabilidad y oportunidad en el ofrecimiento de sus productos y en la prestación de sus servicios, con el fin de brindar una atención adecuada y respetuosa a sus consumidores financieros.
- **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna:** Fiduagraria S.A. suministra información clara, veraz, comprensible y oportuna para que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones, condiciones y costos, y puedan tomar decisiones informadas.
- **Libertad de elección:** Los consumidores financieros pueden escoger libremente los productos y servicios ofrecidos, así como a sus contrapartes, sin tratamientos diferentes injustificados y con fundamento en causas objetivas cuando haya lugar a una negativa.
- **Responsabilidad en la atención de peticiones, quejas o reclamos:** Fiduagraria S.A. atiende de manera eficiente y oportuna las solicitudes, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros, conforme con los procedimientos y términos establecidos en la regulación vigente.
- **Manejo adecuado de los conflictos de interés:** La entidad propende por administrar los conflictos de interés de manera transparente e imparcial, velando por la debida protección de los consumidores financieros.



- **Educación financiera:** Fiduagraria S.A. promueve acciones orientadas a fortalecer el conocimiento de los consumidores financieros sobre los productos y servicios ofrecidos, sus derechos, obligaciones y mecanismos de protección.
- **Protección de la información y confidencialidad:** La entidad protege la información del consumidor financiero conforme con la reserva legal aplicable y con la normativa vigente en materia de hábeas data y protección de datos personales.
- **Acceso a canales de atención:** Fiduagraria S.A. dispone de recursos humanos, físicos y tecnológicos para brindar una atención eficiente y oportuna, así como mecanismos que faciliten la comunicación y atención de sus consumidores financieros.

3. Prácticas de protección propia del consumidor financiero

De conformidad con el artículo 6 de la **Ley 1328 de 2009**, constituyen buenas prácticas de protección propia del consumidor financiero las siguientes:

- **Verificar** que la entidad con la cual desea contratar o utilizar productos o servicios financieros se encuentre legalmente autorizada y vigilada por la **Superintendencia Financiera de Colombia**.
- **Informarse** sobre las características del producto o servicio que piensa adquirir o utilizar, incluyendo sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones, y solicitar las explicaciones verbales o escritas necesarias para tomar decisiones informadas.
- **Atender** las instrucciones, recomendaciones y medidas de seguridad impartidas por la entidad para el adecuado manejo de los productos, servicios y canales de atención.
- **Revisar** los términos y condiciones de los contratos, reglamentos, anexos y demás documentos que regulen la relación con la entidad, y conservar las copias que le sean suministradas.
- **Conocer** los canales, órganos y mecanismos de atención dispuestos por Fiduagraria S.A. para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos y hacer seguimiento a su gestión.
- **Suministrar y mantener actualizada** la información requerida por la entidad, de manera cierta, suficiente y oportuna, para el adecuado desarrollo de la relación contractual y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.
- **Solicitar información** sobre el estado de sus productos o servicios y exigir respuesta oportuna frente a las solicitudes presentadas.

Parágrafo: El no ejercicio de estas prácticas de protección propia **no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos** del consumidor financiero ni exonera a la entidad de las obligaciones que le corresponden conforme con la ley.



4. Medios o canales disponibles para los usuarios o consumidores.

Fiduagraria S.A. dispone de funcionarios expertos, prudentes y diligentes, así como de canales presenciales, telefónicos y virtuales, para brindar atención oportuna a sus consumidores financieros. A través de estos medios, los usuarios pueden presentar solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, así como obtener información relacionada con los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

Canales de atención de Fiduagraria S.A.

Atención presencial

- **Dirección principal y oficinas de atención:** Calle 16 No. 6-66 Edificio Avianca, Bogotá – Colombia.
- **Radicación de correspondencia:** Calle 16 No. 6-66 Edificio Avianca, Bogotá – Colombia. Ventanilla de Correspondencia, Piso 29, jornada continua.

Atención telefónica

- **Línea de atención al cliente en Bogotá:** +57 601 580 2080
- **Línea Nacional de atención al cliente:** 01 8000 95 9000
- **Línea Contact Center:** 601 739 99 91

Atención virtual

- **Página web:** www.fiduagraria.gov.co
- **Correo para recepción de PQRDF:** servicioalcliente@fiduagraria.gov.co
- **Correo de servicio al cliente:** contacto_atencionalcliente@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
- **Redes sociales:** Facebook, X, LinkedIn e Instagram. @FiduagrariaS.A.
- **WhatsApp de atención al cliente:** +57 317 431 5354
- **Superintendencia Financiera de Colombia:** www.superfinanciera.gov.co
- **Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia:** www.amvcolombia.org.co



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:

De acuerdo con los horarios publicados por la entidad y sin perjuicio de lo previsto en cada reglamento, las operaciones de los Fondos de Inversión Colectiva se atienden así:

- **Retiros mediante carta física:** días hábiles, de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.
- **Retiros por portal transaccional:** días hábiles, de 8:00 a. m. a 1:30 p. m.
- **Adiciones:** 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

Defensor del consumidor Financiero:

El consumidor financiero puede acudir al **Defensor del Consumidor Financiero**, instancia orientada a la protección especial de sus derechos, que actúa como mediador entre la entidad y el consumidor financiero, conoce y resuelve quejas dentro de su competencia, puede actuar como conciliador y formular recomendaciones sobre los productos, servicios y la atención brindada por la entidad.

Datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero de Fiduagraria S.A.:

- **Defensor principal:** Pablo Valencia Agudo.
- **Defensora suplente:** Bertha García Meza.
- **Teléfono:** 317 441 6244.
- **Dirección:** Carrera 10 A No. 97 A 13, oficina 502, Bogotá, D. C.
- **Correo electrónico:** defensorfiduagraria@tudefensor.com.co.
- **Sitio web para radicación directa:** <https://tudefensor.com.co/>.

Superintendencia Financiera de Colombia y Autorregulador del Mercado de Valores

Los consumidores financieros también pueden acudir a la **Superintendencia Financiera de Colombia**, autoridad encargada de la supervisión del sistema financiero colombiano, así como al **Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia (AMV)**, cuando se trate de quejas o denuncias relacionadas con actividades de intermediación en el mercado de valores y divisas

Superintendencia Financiera de Colombia



- Sitio web: www.superfinanciera.gov.co.

¿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

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.

Atención de peticiones, quejas o reclamos

Los consumidores financieros podrán presentar sus peticiones, quejas o reclamos a través de los canales oficiales dispuestos por **Fiduagraria S.A.** Para ello, podrán diligenciar el formato correspondiente o remitir su solicitud por los medios habilitados de atención presencial, telefónica o virtual. La entidad dará trámite y respuesta oportuna conforme con los procedimientos establecidos en su Sistema de Atención al Consumidor Financiero y en la normatividad vigente.

En cuanto a los términos de respuesta, de conformidad con la **Ley 1755 de 2015**, las peticiones de interés general o particular deberán resolverse dentro de los **quince (15) días** siguientes a su recepción; las solicitudes de documentos o de información, dentro de los **diez (10) días**; y las consultas, dentro de los **treinta (30) días**, salvo que exista un término legal especial aplicable.

Fechas de actualización: 29 de mayo de 2026

Gerencia de Desarrollo Corporativo, Procesos de SAC y Comunicaciones