



Fiduagraria

Financiera Agraria
Sociedad Financiera de Desarrollo Agrario S.A.

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO (CONSUMIDOR FINANCIERO)

Respetado consumidor financiero:
Reciba un cordial saludo de Fiduagraria S.A.

La honestidad, diligencia, respeto y compromiso son nuestros valores al momento de brindar 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 del Consumidor Financiero (Art 5 de la ley 1437 de 2011)

- A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales, 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.



El campo
es de todos

Minagricultura



Fiduagraria

Semilla de Inversión

Filial del Banco Agrario
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.

- 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.

Deberes del Consumidor Financiero

- 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.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.



El campo
es de todos

Minagricultura



Fiduagraria

Filial del Banco Agrario
Semilla de Inversión
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.

Medios que garantizan la efectividad de los derechos de nuestro Consumidor Financiero

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) 5609886
- Línea directa Fiduagraria: +57 (1) 580 2080 Fax: +57 (1) 580 2080 opción 3
- 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
- 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.
- El Consumidor financiero podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRD´s ubicado en la página web de la entidad: www.fiduagraria.gov.co



El campo
es de todos

Minagricultura



Fiduagraria

Filial del Banco Agrario
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.



Fiduagraria

Filial del Banco Agrario
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.



El campo es de todos **Minagricultura**

Inicio **Nuestra Compañía** **Servicios Financieros** **Planes de Inversión Crédito** **Servicio al Cliente** **Información de Impacto** **Contacto y Transparencia**

Servicio al Cliente **Servicio al Cliente** **Formule una PQRD**

Formule una PQRD

En Fiduagraria estamos comprometidos con la excelencia y mejorar nuestros servicios por lo que hemos creado esta herramienta que le permite presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Para emitir una petición, queja, reclamo o denuncia, seleccione el motivo de comunicación, ingrese los datos que se encuentran en el formulario, luego presione el botón Enviar.

Tipo de Comunicación (P) **Petición** **Queja** **Reclamo** **Denuncia**

Motivo (P)

Agencia (P)

Ubicación (P)

Origen (P)

Código (P)

Título (P)

Descripción (P)

Asunto (P)

Comentarios (P)

No soy un robot



Enviar

Tiempos de respuesta en las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias

El tiempo de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias depende del nivel de complejidad de cada caso. Se tiene previsto un seguimiento de los tiempos de respuesta según los procedimientos de funcionamiento interno.

- Peticiones: dentro de los 10 días hábiles, según el tipo de comunicación administrativa y del nivel de complejidad.
- Quejas: dentro de los 10 días hábiles.
- Quejas Reclamos: dentro de los 10 días hábiles.
- Denuncias: dentro de los 10 días hábiles, según el tipo de comunicación administrativa y del nivel de complejidad. La información comunicada es confidencial.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación disponibles para que los Clientes de Fiduagraria puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias son:

- Línea de atención al cliente: 01-8000-8000 o correo electrónico: atencion@fiduagraria.com
- Línea de atención al cliente: 01-8000-8000
- Página web
- Correo electrónico de atención al cliente: atencion@fiduagraria.com
- Correo electrónico de la Oficina de Control Interno: controlinterno@fiduagraria.com
- Correo electrónico de la Oficina de Control de Calidad: controlcalidad@fiduagraria.com
- Correo electrónico de atención al cliente: atencion@fiduagraria.com
- Línea de atención al cliente
- Línea de atención al cliente
- Correo electrónico de atención al cliente
- Correo electrónico de atención al cliente
- Correo electrónico de atención al cliente
- Correo electrónico de atención al cliente
- Correo electrónico de atención al cliente
- Correo electrónico de atención al cliente



El campo es de todos

Minagricultura

h



Fiduagraria

Filial del Banco Agrario
Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.

Horarios de atención al público:

- lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.
- Línea de atención al Consumidor: unes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Entrega de Cheques en Caja:

- lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

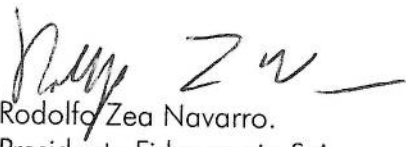
Operaciones de los Fondos de Inversión Colectiva: (según reglamento)

- Para retiros: días hábiles de 8:00 a.m. a 1:30 p.m.
- Para adiciones: días hábiles de 8:00 a.m. a 2:30 p.m.
- Para retiros en fin de mes: de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.
- Para adiciones en fin de mes: de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Radicación de Correspondencia:

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

Cordialmente,



Rodolfo Zea Navarro.
Presidente Fiduagraria S.A.

*Revisó: LMFB

*Fecha de actualización: 20 de marzo de 2019



El campo
es de todos

Minagricultura