

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

Respetado Consumidor Financiero:

Reciba un cordial saludo de la Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. – Fiduagraria S.A.

La confianza, compromiso, respeto, honestidad y diligencia son nuestros valores al momento de brindar a nuestros consumidores financieros un excelente servicio.

En cumplimiento de lo establecido en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (Ley 1437 de 2011), nos comprometemos a brindarle a nuestros consumidores financieros un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

En este contexto, damos a conocer sus derechos, deberes y los canales que Fiduagraria S.A. ha puesto a su disposición para garantizarlos:

Derechos del Consumidor Financiero (Art 5 de la ley 1437 de 2011)

- 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 el Defensor del Consumidor Financiero, ante la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación, según considere pertinente.
- g) Protección a los denunciantes de buena fe.
- h) Confidencialidad de las quejas, reclamos y/o denuncias.
- i) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o gestión y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.

- i) 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.
- k) 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.

Deberes del Consumidor Financiero

- a) Suministrar a la fiduciaria, información cierta, oportuna y actualizada.
- b) Solicitar información sobre los productos y servicios, las estipulaciones contractuales y las comisiones fiduciarias, de forma tal que comprenda y tenga la suficiente claridad sobre la información recibida que le posibilite la toma de decisiones.
- c) Revisar y comprender 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 6° 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 que dispone la fiduciaria, para presentar peticiones, Solicitudes, quejas o reclamos.
- g) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros ofrecidos.
- h) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- i) Revisar las comunicaciones que la Fiduciaria remite periódicamente, en donde se brinda la información sobre el estado de sus productos.

- j) 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.
- k) Si acude a nuestras instalaciones deberá hacer uso adecuado de las mismas y de los elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- l) Acatar la Constitución y las leyes.

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 +57 601 5609886
- ✓ Línea directa Fiduagraria: +57 601 5802080 Fax: +57 601 5802080 opción 5
- ✓ Línea nuestro cliente: +57 601 5802121
- ✓ Página web: www.fiduagraria.gov.co
- ✓ Correo electrónico comercial: nuestrocliente@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.
- ✓ Redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram.
- ✓ El Consumidor financiero podrá presentar peticiones a través del buzón de PQRDF ubicado en la página web de la entidad: www.fiduagraria.gov.co

Formule una PQRD

En Fiduagraria estamos interesados en atender sus necesidades y mejorar nuestro servicio, por lo que hemos dispuesto este enlace, en el que podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

Para enviar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia, seleccione el motivo de su comunicación, diligencie los campos que se encuentran abajo, escriba sus comentarios, y haga clic en el botón Enviar.

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

Tipo de solicitante (*) Persona natural Persona Jurídica NIN@ Adolescente Apoderado

Primer Nombre (*)

Segundo Nombre

Primer Apellido (*)

Segundo Apellido (*)

Tipo de documento (*) C.C. C.E. T.I. R.C. Otro

Número (*)

NIT

Razón social

País (*)

Departamento (*)

Municipio - Ciudad (*)

Dirección (*)

Correo electrónico (*)

Teléfono fijo

Teléfono celular

Contenido de la solicitud (*)

Archivos o documentos ningún archiv...seleccionado

Medio de respuesta (*) Correo electrónico Correspondencia física

Información sobre posibles costos asociados a la respuesta:

Fiduagraria informa a los consumidores financieros que en el caso que su PQRD requiera de una reproducción de información esta puede generarle un costo. A continuación, los valores unitarios de estos.

- Digitalización Blanco y Negro 300 DPI: \$112 pesos por imagen.
- Copia Blanco / Negro: \$37 pesos.

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

En Fiduagraria, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, serán atendidas con prioridad y de forma oportuna, de acuerdo con los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de comunicación y la normatividad vigente:

- Peticiones de documentos y de información: Diez (10) días hábiles.
- Queja, Reclamo: Diez (10) días hábiles
- Quejas express: Cinco (5) días hábiles.
- Derecho de Petición: Quince (15) días hábiles, según el Código Contencioso Administrativo y demás normas aplicables.
- Denuncias: Quince (15) días hábiles, según Código Contencioso Administrativo, para evaluar el caso, preferir la decisión que corresponda y comunicarla al Consumidor Financiero.

Canales de comunicación

Los canales de comunicación dispuestos para que los Consumidores Financieros presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias son:

- Línea de atención al cliente: **01 8000 95 9000 ó línea fija +57 (1) 560 98 86**
- Línea directa Fiduagraria: **+57 (1) 580 20 80**
- Página web
- Correo electrónico de servicio al cliente: servicioalcliente@fiduagraria.gov.co
- Correo electrónico de la oficina de Control Interno Disciplinario y/o correo para denuncias por actos de corrupción: ocid.dyr@fiduagraria.gov.co.
- Correo electrónico de un funcionario de Fiduagraria.
- Correspondencia escrita.
- **Defensor del consumidor financiero..**
- **Superintendencia Financiera de Colombia.**
- **Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.**
- **Oficinas Fiduagraria.**
- Visitas y/o contacto con el cliente.
- Solicitud de información pública con identidad reservada: **Procuraduría General de la Nación**
- Redes sociales: [Facebook](#), [Twitter](#) e [Instagram](#)

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 5:30 p.m.
- ✓ Línea de atención al Consumidor: lunes 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 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: 09 de febrero de 2022