



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia
Minhacienda

Defensor Del Consumidor Financiero 2021

La información contenida en el presente documento es de propiedad de Fiduagraria S.A. y se encuentra clasificada como confidencial. Las opiniones y conceptos aquí contenidos son a título informativo, y podrán ser modificados en cualquier momento sin necesidad de previo aviso. La Fiduciaria no se hace responsable por el uso que terceros den a la información.



Fiduagraria
Filial del Banco Agrario

Semilla de Inversión

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.



¿Que 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?

Peña González & Asociados Abogados

Defensor del Consumidor Financiero Principal: José Guillermo Peña González

Defensor del Consumidor Financiero Suplente: Carlos Alfonso Cifuentes Neira

Tel. (1) 213 13 70 Fax (1) 2130495 Dirección: Avenida 19 No.114-09 Of.502, Bogotá.

Correo: defensorfiduagraria@pgabogados.com



Fiduagraria



Funciones del Defensor del consumidor Financiero

1. Atender a los consumidores financieros de todas las zonas del país en donde FIDUAGRARIA S.A. preste sus servicios.
2. Conocer y Resolver Quejas.
3. Actuar como Conciliador entre FIDUAGRARIA S.A. y el Consumidor Financiero.
4. Ser Vocero de los consumidores ante FIDUAGRARIA S.A.
5. Hacer Recomendaciones a FIDUAGRARIA sobre productos o servicios y la atención al consumidor financiero.
6. 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 que 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 (100) 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.

¿Como Presentar Una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero?

Puede presentar la queja por escrito a través de:

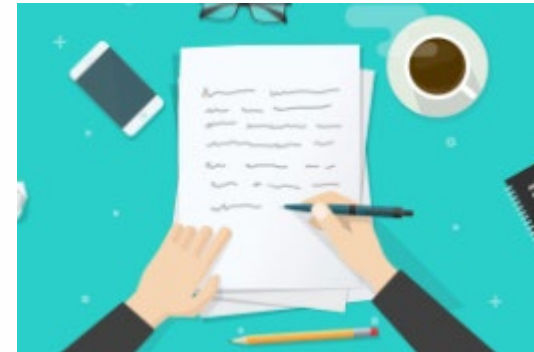
En su comunicación debe incluir la siguiente información:

- 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).
- 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 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.

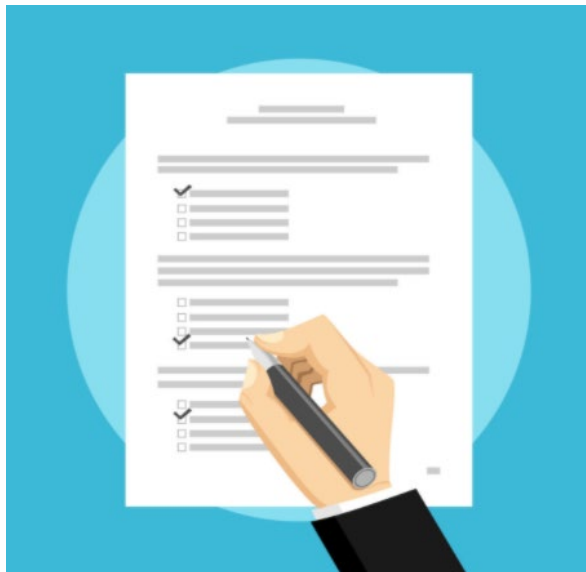


¿Cómo se tramita la queja ante el DCF?

- 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 DCF 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.

Derechos y Deberes del Consumidor Financiero

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

- 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. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de la Fiduciaria.
- d. 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.
- e. 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.

Derechos y Deberes del Consumidor Financiero

DEBERES

- a. Suministrar a la Fiduciaria, información cierta, oportuna y actualizada.
- b. Cerciorarse si la Fiduciaria se encuentra autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c. 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 permitan la toma de decisiones informadas.
- d. Informarse sobre los órganos y medios que dispone la Fiduciaria, para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- e. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la Fiduciaria sobre el manejo de productos o servicios financieros ofrecidos.
- f. 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.

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

- ❖ 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.

¡Gracias!

