



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO



# Fiduagraria

Filial del Banco Agrario

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

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 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

v

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](http://www.fiduagraria.gov.co)
- ✓ **Correo electrónico comercial:** [nuestrocliente@fiduagraria.gov.co](mailto:nuestrocliente@fiduagraria.gov.co)
- ✓ **Correo electrónico de servicio al cliente:** [servicioalcliente@fiduagraria.gov.co](mailto:servicioalcliente@fiduagraria.gov.co)
- ✓ **Correo electrónico de notificaciones judiciales:** [notificaciones@fiduagraria.gov.co](mailto:notificaciones@fiduagraria.gov.co)
- ✓ **Correo electrónico de línea ética:** [anticorrupcion@fiduagraria.gov.co](mailto: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](mailto:ocid.dyr@fiduagraria.gov.co)
- ✓ **Defensor del consumidor financiero:** [defensorfiduagraria@pgabogados.com](mailto:defensorfiduagraria@pgabogados.com)
- ✓ **Superintendencia Financiera de Colombia:** [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)
- ✓ **Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia:** [www.amvcolombia.org.co](http://www.amvcolombia.org.co)
- ✓ **Redes sociales:** Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram. @FiduagrariaS.A.

### **Telefónico:**

- ✓ **Línea de atención al cliente:** 01 8000 95 9000 o línea fija +57 (601) 580 2080
- ✓ **Línea directa Fiduagraria:** +57 601 5802080 Fax: +57 601 5802080 opción 5
- ✓ **Línea nuestro cliente:** +57 601 5802121

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](mailto:correspondencia@fiduagraria.gov.co)

Fecha de actualización: 23 de febrero de 2023