



Carta de trato digno al consumidor financiero

FINAGRO reconoce y garantiza los derechos de los consumidores financieros ofreciendo un trato respetuoso, diligente y sin distinción.

Conforme lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), expide y divulga la presente “Carta de trato digno”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a nuestros consumidores financieros y se recuerdan los diferentes canales de atención.

Derechos de los consumidores financieros

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones los consumidores financieros tendrán los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de FINAGRO, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por FINAGRO.
- b) Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por esta Entidad será tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio recibido por parte de FINAGRO.

- d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, el mercado y tipo de actividad que desarrolla FINAGRO, 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 FINAGRO, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los Consumidores Financieros de FINAGRO tienen derecho a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.
- g) Los demás derechos que se establezcan en la ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Canales de atención direcciones de atención



Oficina principal:

Bogotá: Cra. 13 No. 28-17 pisos 2,3,4 y 5 | Conmutador: +57 601 3203377



Correo electrónico:

Los consumidores financieros pueden utilizar la dirección de correo electrónico para solicitar información acerca de productos y servicios, así como manifestar cualquier sugerencia o inconformidad:

finagro@finagro.com.co



Fax:

+57 1 3380197 A.A. 241951 Bogotá D.C.

Correo de notificación judicial: wsecretariageneral@finagro.com.co



Para atender denuncias de Actos de Corrupción y Fraude:



Línea Ética:
+57 601 2880431



Email:
lineaetica@finagro.com.co



Página web:

A través de la dirección web www.finagro.com.co, el consumidor financiero puede acceder a la información de productos y servicios, institucional, canales de atención, noticias y demás información de interés.

Así mismo, puede hacer uso de mecanismos de contacto:



Chat en línea
WhatsApp business: 314 3292434



Agrolinea nacional: 018000 912219



Atención segundo piso oficinas de FINAGRO
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



El campo
es de todos

Minagricultura



SC 5828-1 CO-TR-ECCO-0201/20-MA