

CARTA DE TRATO DIGNO AL CONSUMIDOR FINANCIERO BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

El Banco Agrario de Colombia comprometido con el trato digno de sus consumidores financieros establece lo siguiente:

Derechos del Consumidor Financiero:

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, 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 la respectiva entidad deberá ser 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 por parte de las entidades vigiladas.
- 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, los mercados y el tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre 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 entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los demás derechos que se establezcan en esta Ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Canales de Atención

Los canales de atención que el BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. dispone para los consumidores financieros accedan a la información, productos y servicios, son los siguientes:

La Red de Oficinas y Corresponsales Bancarios - C.B, como canales de atención presencial, Banca Virtual, Banco Agrario APP, Contacto Banco Agrario y Cajeros Automáticos como canales electrónicos.

1. Canales de atención personalizada:

Red de Oficinas:

Contamos con un alto cubrimiento de 768 oficinas en gran mayoría de municipios del país siendo el único en muchos de ellos. Contamos con diferentes horarios de atención dependiendo los lugares de ubicación de cada oficina.

Corresponsales Bancarios:

Los corresponsales del Banco Agrario son puntos de atención financiera ubicados en establecimientos comerciales como supermercados, droguerías, misceláneas, café - internet o ferreterías, en los que pueda realizar consignaciones, pagos, o retiros sin tener que desplazarse a las oficinas. Los horarios de atención dependen de los establecimientos comerciales en los cuales se tiene el convenio.

Contacto Banco Agrario:

Servicio telefónico a través del cual nuestros clientes y/o usuarios pueden realizar: consultas, transferencias, transacciones, solicitar productos y obtener asesoría personalizada. El servicio se presta los 7 días de la semana las 24 horas del día, comunicándose con la Línea gratuita nacional: 01 8000 91 5000 y en Bogotá 594 8500.

Así mismo, contamos con la Línea Transparente 018000971414 a través de la cual se podrán reportar hechos de corrupción o actuaciones, que atenten contra los principios de ética y transparencia, que impacten en los productos, servicios y procesos del Banco. El horario de atención es de lunes a sábado entre las 8 a.m. y las 6:00 p.m.

Gerencia de Servicio al Cliente:

En Bogotá, contamos con atención personalizada desde la Gerencia de Servicio al Cliente, ubicada en la carrera 8 No. 15-43 Mezanine, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

2. Canales electrónicos:

Banca Virtual:

En nuestra Banca Virtual, usted puede realizar consultas, pagos y transferencias, desde la comodidad de su casa, con agilidad y seguridad. Disponible las 24 horas del día.

Cajeros Automáticos:

Tenemos convenio con la Red Verde de Servibanca, con una amplia red de cajeros automáticos para que nuestros clientes realicen retiros de efectivo, consultas de saldos, consulta de movimientos y avance con la tarjeta de crédito.

Banco Agrario APP:

A través de su celular, usted podrá descargar la aplicación gratuita que le permitirá hacer consultas o transferencias y mucho más, en un par de minutos, a través de su celular o tablet.

3. Otros Canales

Defensoría del Consumidor Financiero:

El Defensor del Consumidor Financiero es un mediador entre el Banco y el Consumidor Financiero, éste se encarga de ser vocero y representante de los derechos de los Consumidores Financieros ante el Banco Agrario de Colombia. Los asuntos que puede atender el Defensor son las quejas relacionadas por el posible incumplimiento de los deberes que controlan el desarrollo, ejecución y calidad de los servicios y/o productos del Banco Agrario de Colombia y las actividades que considere que el Banco puede mejorar, facilitar, aclarar o ajustar para la buena prestación de sus servicios, la seguridad y la confianza con los consumidores financieros.

El Defensor del Consumidor Financiero principal del Banco Agrario de Colombia es: **José Guillermo Peña González** y su suplente: Carlos Alfonso Cifuentes Neira.

Horario: de lunes a viernes de 8am a 5pm, jornada continua.

Dirección: Av. 19 No. 114 - 09 Oficina 502.

Teléfono: (1) 213 1370, Fax: (1) 213 0495.

Correo electrónico: defensorbanco@pgabogados.com

Página Web:

A través de la dirección web www.bancoagrario.gov.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 dos mecanismos de contacto:

Soporte en línea o Chat, cuya atención se presta los 7 días de la semana las 24 horas del día.

Sección de Servicio al Cliente, Contáctenos, en donde ingresando algunos datos básicos, puede solicitar información o interponer alguna queja o petición.

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: servicio.cliente@bancoagrario.gov.co