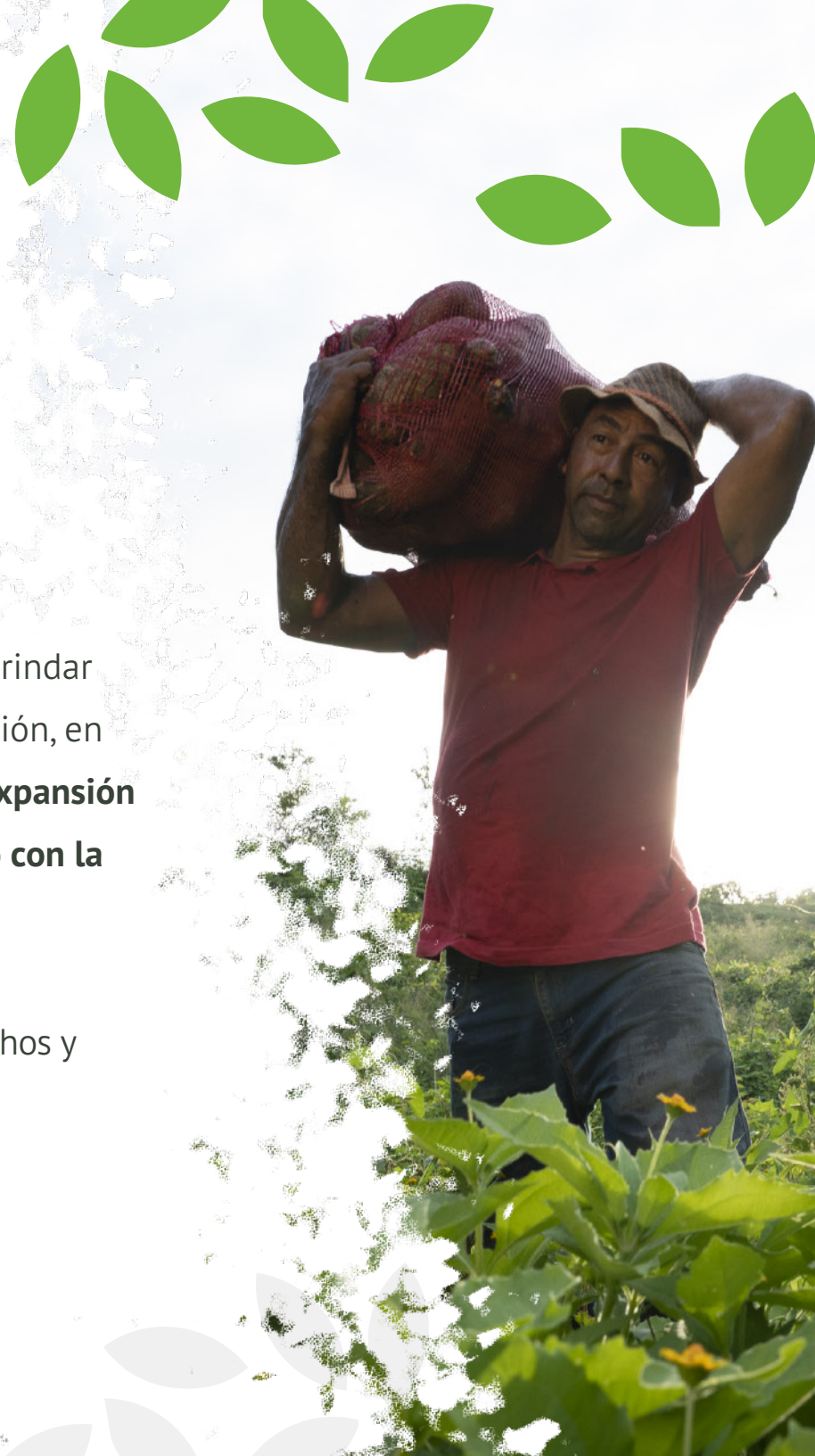


Carta del Trato Digno

Estimado(a) ciudadano(a):

En el Banco Agrario de Colombia nos comprometemos a brindar una atención con respeto, dignidad, transparencia e inclusión, en coherencia con nuestros valores y focos estratégicos: **La expansión del crédito agropecuario, la experiencia y el servicio, junto con la transformación digital y operativa.**

Esta carta refleja nuestro compromiso y respeto por los derechos y deberes de los consumidores financieros.



De acuerdo con la normativa vigente
y la política del Banco Agrario:

Derechos

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, conforme a lo ofrecido por la entidad.
- Acceder a información clara, veraz, oportuna y verificable sobre los productos y servicios, que permita su comparación y comprensión.
- Exigir debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir educación financiera adecuada, incluyendo derechos, obligaciones, costos, funcionamiento del mercado y mecanismos de protección.
- Presentar consultas, quejas o reclamos ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera.
- Realizar pagos anticipados en créditos en moneda nacional, sin penalización ni cobros por lucro cesante.



De acuerdo con la normativa vigente
y la política del Banco Agrario:

Deberes

- Informarse adecuadamente: El consumidor debe leer y entender las condiciones generales de los productos o servicios financieros, incluyendo costos, exclusiones y restricciones. Si tiene dudas, debe solicitar explicaciones claras antes de contratar.
- Verificar la legalidad de la entidad: Debe asegurarse de que la entidad con la que va a contratar esté autorizada y sea vigilada por la SFC.
- Actuar con honestidad y buena fe: Debe suministrar información veraz y completa a la entidad financiera, y cumplir con los compromisos adquiridos.
- Utilizar adecuadamente los productos y servicios: El consumidor debe hacer uso responsable de los productos contratados, evitando prácticas que puedan poner en riesgo su estabilidad financiera o la del sistema.
- Atender las recomendaciones de seguridad: Debe seguir las instrucciones de seguridad que le indique la entidad para proteger su información y prevenir fraudes.



Canales de Atención



Oficinas y sucursales del Banco Agrario, red de corresponsales bancarios y BAC Más cerca.



Línea gratuita nacional: 01 8000 91 5000 / Bogotá: (601)5948500



Página web:
www.bancoagrario.gov.co



Correo electrónico:
servicio.cliente@bancoagrario.gov.co



WhatsApp oficial:
atención rápida y soporte a usuarios

El Banco Agrario de Colombia tiene habilitados los siguientes canales de atención para consultas, solicitudes, quejas o reclamos:

- Red de Oficinas: Horario de atención de cada oficina
- Línea de Contacto Banco Agrario: En Bogotá (601)5948500 y 018000915000 para el resto del país, las 24 horas del día.
- Formulario de contáctenos - página web: www.bancoagrario.gov.co/contactenos
- Correo corporativo: servicio.cliente@bancoagrario.gov.co
- Whatsapp corporativo: +571 5948500

Defensor del cliente

- Principal: José Guillermo Peña González | Suplente: Camilo Andrés Gaviria Velásquez
- Página web: www.defensoriapgabogagos.com
- Correo electrónico: defensorbanco@pgabogados.com
- Teléfono: (601)2131370
- Móvil: (+57)3219240479 - (+57)3232322911



**Banco Agrario
de Colombia**
Crecer juntos es posible