

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS, CONSUMIDORES FINANCIEROS Y USUARIOS DE BANCÓLDEX

Señores ciudadanos, consumidores financieros y usuarios de Bancóldex:

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, actuando a nombre propio, y como administrador del Programa de Inversión “Banca de las Oportunidades”, de la Unidad de Desarrollo e Innovación (asimilada a un patrimonio autónomo), del Programa de Transformación Productiva (asimilado a un patrimonio autónomo) y del Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (asimilado a un patrimonio autónomo), con el objeto de garantizar los derechos de los ciudadanos, consumidores financieros y usuarios, y en concordancia con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, informa que les brindará atención de acuerdo con los derechos enunciados a continuación:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico habilitado por Bancóldex, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del derecho de petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva bancaria y comercial, y a obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
4. Conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados ante Bancóldex.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus derechos de petición en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana por parte de los funcionarios de Bancóldex.
7. Brindar la atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al

momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

De la misma manera y de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los usuarios ciudadanos, consumidores financieros y usuarios de Bancóldex tienen los siguientes deberes:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Finalmente, se informa que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones podrán presentarse a través de los siguientes canales:

1. Línea de servicio al cliente “Multicontacto” - Bancóldex: A través de este canal, usted podrá comunicarse a la línea nacional 018000180710 o en Bogotá al número 7420281.
2. Ventanilla de Correspondencia de Bancóldex: Recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en forma escrita. Ubicada en el piso 40 de la Calle 28 N° 13 A- 15 de la ciudad de Bogotá, D.C. El horario de atención es de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en los días hábiles bancarios con excepción de los sábados.
3. Buzón de quejas o reclamos de Bancóldex: Se encuentra ubicado en el piso 39 de la Calle 28 N° 13 A- 15 de Bogotá, D.C. y en los Centros Empresariales Bancóldex. El horario de atención es de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., en los días hábiles bancarios con excepción de los sábados.
4. Página Web de Bancóldex www.bancoldex.com.
5. A través de cualquier funcionario de Bancóldex en las instalaciones del mismo o vía telefónica.

Una vez recibida la petición ésta será tramitada a través de la Vicepresidencia Jurídica-, la cual le asignará el número de seguimiento y le dará respuesta dentro del término legal.

Adicionalmente, usted podrá consultar el estado de su solicitud en la página Web www.bancoldex.com.