

CARTA DE TRATO DIGNO AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Bancóldex 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 5º del artículo 7º 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 Bancóldex, productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por Bancóldex.
- 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 Bancóldex.



- 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 Bancóldex, 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 Bancóldex, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f) Los Consumidores Financieros de Bancóldex 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: Calle 28 No. 13 A 15, piso 38 al 42 C.P.110311

Oficinas regionales:

- **Armenia:** Carrera 14 # 23 – 15
- **Barranquilla:** Carrera 52 No.76-167 local 101, centro comercial Atlantic Center C.P. 08002
- **Bucaramanga:** Km2, 176. Anillo Vial Floridablanca – Girón Eco-Parque Empresarial Natura Torre 1 Oficina 413 RBF Bucaramanga. CP 681003
- **Cali:** Calle 4 Norte No. 1N - 04 edificio Mercurio, barrio Centenario C.P. 760045



- **Ibagué (MICITIO):** Carrera 3 calles 10 y 11 Gobernación del Tolima C.P. 730006
- **Manizales (MICITIO):** Calle 19 No. 21-44 Piso 12 Edificio Alcaldía C.P. 170001
- **Medellín:** Calle 7 Sur No. 42 - 70, oficina 613, edificio Forum, sector de El Poblado C.P. 050022
- **Neiva (MICITIO):** Carrera 5 No.21-81 Bloque Cultural Centro de Convenciones José Eustacio Rivera C.P. 410010
- **Pasto (MICITIO):** Calle 18A No. 25-16 Pasaje Corazón de Jesús C.P. 520001
- **Pereira:** Carrera 13 No. 13-40, Oficina 405, centro comercial Uniplex Circunvalar C.P. 660003
- **San Andrés (MICITIO):** Avenida Colón, edificio Bread Fruit of. 203-4 C.P. 880001
- **Tunja (MICITIO):** Calle 21 No. 10-52 Cámara de comercio Tunja - Oficina de gestión empresarial y comercio exterior C.P. 150001
- **Villavicencio (MICITIO):** Av. 40 No 24a -71 Edificio Cámara de Comercio 2 piso – Villavicencio C.P. 500005

Horario de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

Correo electrónico:

contactenos@bancoldex.com

Correo para notificaciones judiciales:

notificacionesjudicialesyadministrativas@bancoldex.com

Conmutador:

(57-1) 486 3000

Fax:

(57-1) 286 2451 / (57-1) 286 0237.

Línea gratuita nacional:

01800018 0710.

Multicontacto Bancóldex Bogotá: (57-1) 7 42 0281.

