

# Declaración de compromiso con nuestros clientes y usuarios

## INTRODUCCIÓN

El Banco de Fomento Agropecuario (BFA) consciente de la importancia de promover la cultura de atención, servicio y protección al consumidor financiero en su identidad corporativa, reconoce a sus clientes y usuarios como valor principal de sus operaciones bancarias.

Asimismo, en apoyo a la alianza estratégica que posee el Banco con las diversas instituciones públicas que brindan servicios a la población, se presenta la siguiente carta de derechos.

## MISIÓN

Somos un Banco de desarrollo que brinda soluciones financieras integrales y sostenibles, con énfasis en el sector rural, contribuyendo al crecimiento empresarial, inclusión financiera, y a la soberanía alimentaria.

## OBJETIVO

Informar a los clientes y usuarios los compromisos que el Banco de Fomento Agropecuario posee respecto a la calidad de los servicios que se prestan y del cumplimiento de sus derechos.

## VALORES



CONFIANZA



INTEGRIDAD



COMPROMISO



INNOVACIÓN



SERVICIO

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

Con el propósito de brindar un mejor servicio al ciudadano, y en atención al compromiso del BFA de cumplir y practicar los Principios de Protección al Cliente, para las personas consumidoras y usuarias se establece lo siguiente:

### 1 DERECHO A SER ATENDIDO POR TODOS LOS CANALES DISPONIBLES

- Ser atendido vía presencial, telefónica, correo electrónico, correspondencia, redes sociales en el horario siguiente:
  - **Oficina Central:** de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes.
  - **Centros de Servicios:** de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes y sábados de 8:30 a 12:00 p.m.
  - **Caja Exprés Ciudad Mujer, Cascadas y PGR:** de 8:00 a.m. a 3:30 p.m., de lunes a viernes.
  - **Caja Exprés Oficina Central:** de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.
- Consultar el sitio Web de la institución en <https://www.bfa.gob.sv>; donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de la misma.
- Consultar la ubicación de los Centros de Servicio en <https://www.bfa.gob.sv/BFA/ubicacion-de-centros-de-servicio/>
- Puede comunicarse a **TELEBFA 2241-7400** y [servicioalcliente@bfa.gob.sv](mailto:servicioalcliente@bfa.gob.sv).

### 2 DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN ADECUADA

- Recibir un trato amable, justo y respetuoso del personal de la institución, en consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias sociales y culturales.
- Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
- Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.
- Exigir la máxima puntualidad en las actuaciones de la institución en las que resulte necesaria su comparecencia.

### 3 DERECHO A OBTENER INFORMACIÓN

- Obtener toda la información de carácter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
- Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar, su duración, los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
- Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios que contienen los requisitos generales para contratar un servicio financiero que brinda el Banco, a través de correo electrónico o formato impreso.
- Que la información oral o escrita que reciba de la institución utilice un lenguaje comprensible.
- Ser informado sobre los motivos en caso de denegatoria de una solicitud de crédito, por escrito, si así lo requiere.

### 4 DERECHO A UNA TRAMITACIÓN EFICIENTE

- La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.
- Una tramitación ágil dentro del mecanismo de quejas y reclamos que posee el Banco, en donde la Institución deberá resolver con diligencia la gestión interpuesta, en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, y, a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
- Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su gestión.
- La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, durante y después del trámite como en cualquier comunicación que establezca con la institución.

### 5 DERECHO A EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS

- Interponer y tramitar los reclamos y quejas de acuerdo al mecanismo de solución de controversias establecido en el Banco.
- Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas y la resolución de la gestión de acuerdo a los plazos establecidos según la normativa interna.
- Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la Ley de Protección al Consumidor.

### 6 DERECHO A PARTICIPAR EN EL MEJORAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

- Proporcionar, por cualquier canal oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la institución.
- Ser informado sobre las iniciativas que lleva a cabo la institución para su perfeccionamiento, tanto a través de los medios de comunicación como a través de consultas que desee plantear sobre este tema.



[www.bfa.gob.sv](http://www.bfa.gob.sv)



**2241-7400**  
**TELEBFA**



Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe cualquier incumplimiento de esta carta de derechos al Departamento de Protección al Cliente, y el teléfono 2241-7400 opción 7; correo electrónico: [servicioalcliente@bfa.gob.sv](mailto:servicioalcliente@bfa.gob.sv)