



Treasury and Trade Solutions

Guía de recaudos, pagos y canales

Junio 2022

Canales físicos

• Oficinas

Citibank Colombia operará a través de una (1) oficina de atención a clientes corporativos y usuarios de nuestros clientes corporativos ubicada en Bogotá, así:

 **Bogotá** Citibank Colombia - Centro de Servicios Calle 100 - Carrera 9a # 99-02, Piso 1, Local 104
Lunes a viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Los clientes de la banca corporativa y sus usuarios podrán efectuar las siguientes transacciones en nuestra oficina:



Recaudo (de clientes de Citibank con convenio de recaudo) con código de barras



Depósitos a cuenta corriente y de ahorros en efectivo y/o cheques



Radicación de documentación relacionada con la vinculación como cliente y actualización de información



Recepción de instrucciones



Pago de cheques



Pagos de productos de Citibank



Pago de impuestos en efectivo y/o cheques



CitiRecaudos en efectivo y/o cheques (Recaudo Identificado)



Radicación de documentación de solicitud de productos y servicios

Canales físicos

• Corresponsales bancarios

Reval

- Este corresponsal bancario proporcionará a nuestros clientes un método eficiente para procesar los recaudos y depósitos en cuenta (efectivo solamente).
- Los clientes de la banca corporativa de Citi y los usuarios de esos clientes podrán realizar pagos y recaudos en una red de 49 oficinas de nuestro corresponsal bancario Reval en 14 municipios de la geografía colombiana.

La red de corresponsal bancario REVAL permite:

- Depósitos y recaudo identificado en cuentas corrientes y de ahorros de Citibank:
En efectivo hasta por un monto de \$9.900.000; y
En cheque sin límite de cuantía.
- Servicio disponible de lunes a sábado – Las transacciones realizadas en fines de semana y/o festivos se reportan con fecha del día hábil siguiente

Ubicación de puntos REVAL en ciudades tales como:

- Bogotá D.C.
- Cali
- Medellín
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Cartagena

- Armenia
- Cúcuta
- Dosquebradas
- Espinal
- Facatativá
- La Ceja
- Manizales
- Neiva
- Pasto
- Pereira
- Popayán
- Valledupar
- Villavicencio
- Zipaquirá

- Consulta de la información de recaudos de forma detallada por medio de la banca electrónica CitiDirect BE®.

- Abonos en tiempo real para recaudos realizados en días y horarios hábiles 8am – 5:30pm

Consulte los puntos de atención más cercanos a usted en: <http://www.reval.com.co/>

En caso de requerir más información de los productos de recaudos por esta canal, por favor no dude en comunicarse con el canal de atención al cliente CitiService o su gerente de relación/ventas.

Canales físicos y no presenciales

Recolección efectivo en sus oficinas (Pick Up Service)

Con el fin de minimizar el tiempo que utiliza el personal de su empresa efectuando trámites bancarios, Citibank - Colombia S.A. ofrece, por medio de empresas de transporte de valores acordadas entre Citibank Colombia S.A. y el cliente, el servicio de recolección cheques locales y/o efectivo directamente en las oficinas o ubicaciones requeridas por su empresa. Los fondos recolectados se consignan en la cuenta de su empresa en Citibank – Colombia S.A.

Débito automático - ACH

Para facilitar el cobro de sus facturas, Citibank Colombia está en capacidad de efectuar débitos automáticos a las cuentas de sus clientes que tengan cuenta en nuestro Banco o en cualquier entidad financiera afiliada al ACH Colombia o Cenit (previa aprobación de estos).

MPAD – (mispagosaldia.com)

Active el recaudo de sus facturas a través de los canales electrónicos de Citibank Colombia S.A. activos en la plataforma Mispagosaldia: Internet - PSE, para ofrecer a sus usuarios la comodidad de realizar sus pagos desde su hogar u oficina en horarios extendidos y con cobertura mundial. Este sistema permite consultar el detalle de los pagos recibidos y obtener archivos de conciliación, directamente desde la banca electrónica CitiDirect BE® de Citibank – Colombia, SFTP o Web Service.

El sistema Mispagosaldia.com también cuenta con la opción de realizar el pago de las facturas por medio del botón PSE desde cuentas de sus pagadores en entidades que se encuentren afiliadas al ACH Colombia. De esta forma ampliamos el canal de recaudo electrónico de Citibank Colombia, permitiendo a nuestros clientes recibir pagos desde las cuentas de ahorros de sus usuarios en cualquier entidad financiera en Colombia.



Canales físicos y no presenciales

Impuestos y aduanas

Impuestos nacionales

A través del convenio de recaudo con la DIAN, Citibank Colombia le permite a su empresa efectuar el pago de los siguientes impuestos / anticipos y retenciones de impuestos:

- Renta
- Patrimonio
- IVA
- Retención en la fuente
- Tributos Aduaneros
- Consumo
- GMF
- Impuesto Autorretención de Renta.
- Impuesto A la Gasolina y ACPM

Impuestos distritales

Mediante el convenio de recaudo con la Secretaria de Hacienda Distrital de Bogotá, Citi le permite realizar el pago de los siguientes impuestos de la ciudad de Bogotá: Vehículos, Predial, ICA.

El pago se puede efectuar mediante un débito a su cuenta, eliminado el manejo y transporte de cheques y efectivo. Su empresa puede operar bajo la modalidad de instrucción permanente o individual (**solo en oficinas Citibank**), y pagar inclusive con cheque de gerencia de otros bancos. Adicionalmente, cuenta con la posibilidad de hacer sus pagos de manera electrónica mediante el uso de PSE.

Canales no presenciales

• PSE

PSE Tradicional: recaudo a través de botón PSE desarrollado por el cliente.

PSE Hosting: es una plataforma tecnológica que permite ser configurada según las necesidades del cliente para facilitar la integración al botón de Pagos PSE

Beneficios:

- Integralidad del recaudo. Ampliación de canales y horarios.
- Atención a todos los comercios que tengan habilitado esta herramienta de recaudo.
- Ahorro en tiempo, recursos y gastos operativos.
- Entrega de reportes para la conciliación del recaudo de forma automática.

Servicio:

- Apoyo y atención de solicitudes a través de la Mesa de Servicio de ACH Colombia.

El cliente no debe desarrollar una zona de pagos dentro de su página web.

Una vez se habilite la integración tecnológica, Citibank Colombia SA, hará la presentación ante ACH de su empresa para que el recaudo sea abonado en la cuenta corriente o cuenta de ahorro que usted tiene registrada con nosotros.

Brinda la posibilidad de realizar conciliación en línea, siempre que realice los desarrollos tecnológicos necesarios.

Administración en tiempo de real de los pagos de los clientes.

• Recaudo de tarjetas de crédito/débito

Citibank Colombia, ofrece a sus clientes a través del producto de Recaudo de Tarjetas, la facilidad de que los fondos recaudados por las ventas realizadas en sus establecimientos de comercio a través de las tarjetas débito y/o crédito pertenecientes a Visa o Mastercard, le sean abonados a sus cuentas Corriente y/o de Ahorros y recibir de forma oportuna y eficaz la información necesaria para la conciliación de sus ventas electrónicas con las ventajas de un servicio integrado con nuestros sistemas de banca electrónica.

Citibank - Colombia S.A como banco adquirente, será el recaudador de sus clientes ante el proceso de compensación en la respectiva red o franquicia, procesando los depósitos a favor de sus clientes.

El banco adquirente (Citibank Colombia) es responsable por abonar o debitar la cuenta del cliente de acuerdo a las instrucciones y soportes entregados por las franquicias

Soluciones de pagos

• Transferencias Interbancarias & B2B

Transferencias Vía ACH: Transferencias electrónicas entre Citibank y otros bancos locales en la red ACH

Transferencias entre cuentas Citibank B2B: Transferencias electrónicas entre cuentas Citibank

• Pagos PSE

Pagos a comercios por PSE:

Citibank ofrece a sus clientes ICG a través de la plataforma de Pago Seguro Electrónico (PSE) ofrecida por ACH, la posibilidad de efectuar pagos a comercios que cuenten con la integración al botón de Pagos PSE.

Pagos de impuesto por PSE:

Tipos de impuestos disponibles para pago mediante PSE

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN

- Comprende Impuestos Nacionales, anticipos, retenciones en la fuente, sanciones e intereses de mora
- En materia aduanera: tributos aduaneros, intereses moratorios, sanciones y rescates.

Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá - SHD

- Impuesto Predial
- Impuesto de Vehículos de Bogotá
- ICA

Los pagos que efectúen los clientes de Citibank se recaudarán en Citibank

Pagos de Seguridad Social – SOI

Citibank tiene disponible el servicio que permite a los aportantes del país (empresas) realizar la liquidación y el pago de aportes a la seguridad social, parafiscales y pagos complementarios como cesantías, pensiones voluntarias y abono a cuentas AFC y pagos de libranzas a través de la planilla unificada – SOI.

Proceso de solicitud en PSE

Las empresas deben solicitar a Citibank Colombia SA el producto de PSE.

Se debe firmar el contrato de Pago y diligenciar los formatos para los usuarios preparadores y autorizadores

Se debe especificar la cuenta que será utilizada para este tipo de pagos.

Soluciones de pagos

- **Manager Checks & Checkbooks**

Cheques de Gerencia a través de CitiDirect BE

Citi cuenta con una solución de cheques de gerencia a través de CitiDirect BE, con la cual el cheque es emitido en físico en oficina de calle 100. Al momento de iniciar la instrucción, el cliente debe indicar la oficina de Citibank de calle 100 en donde recogerá el cheque y designar una persona autorizada para llevar a cabo dicha operación. Citibank debita la cuenta del cliente por adelantado, en el momento de la emisión del cheque de gerencia, asegurando al beneficiario los fondos una vez que el cheque se presente para el pago. No se ofrecen cheques bajo formas continuas.

Con el fin de mejorar el proceso de solicitud de cheques de gerencia a través de la Banca Electrónica de Citibank, el cliente podrá manejar el mismo formato de pagos de PayLink.

Los clientes podrán solicitar el servicio de impresión de cheques de gerencia (Paylink), en la siguientes ciudad, con el siguiente código de oficina:

Oficinas	Código
Calle 100	116

Canje de cheques:

Si el emisor es otro banco: El cheque es consignado en el día 1 y el segundo día hábil estará disponible después de las 5pm en caso de no presentar devolución.

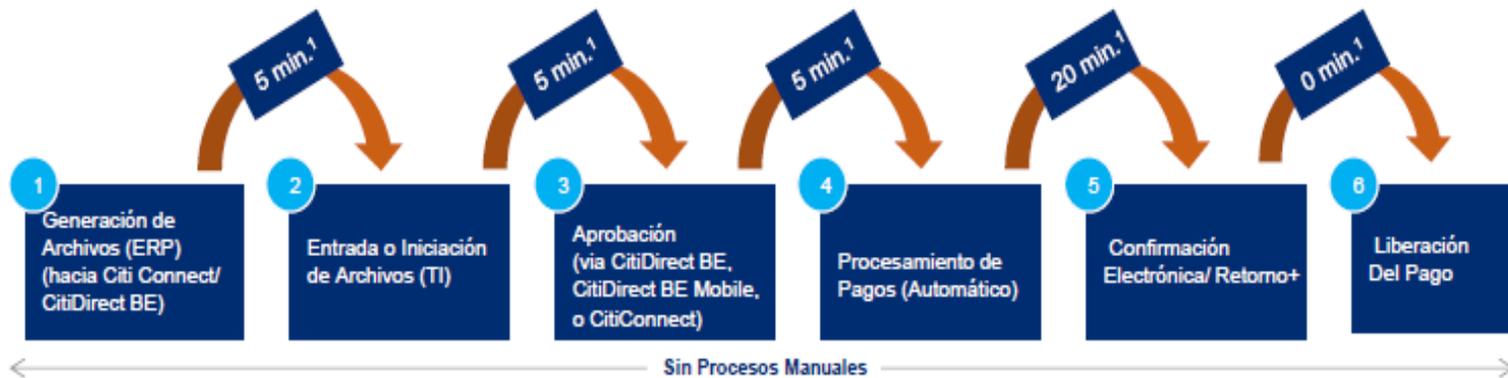
Si Citibank lo emite: El cheque es consignado en el día 1 y el segundo día hábil estará disponible después de las 5pm en caso de no presentar devolución.

Soluciones de pagos

• Pagos manuales virtuales

Pagos Manuales Virtuales:

El uso de los canales electrónicos le dará un mayor control y eficiencia a los procesos de tesorería de nombre del cliente, lo cual permitirá minimizar los riesgos. Al mismo tiempo, se aumentará la centralización de las actividades (por ejemplo, centros de servicios compartidos y soluciones de banca).



MIFT

1. Requiere papel para la impresión y escritura.
2. Requiere firma escrita.
3. Requiere entrega al banco (física o por medio de fax o email).
4. Requiere llamadas al cliente para verificar la transacción.
5. Requiere registro de seguimiento de autoridad.
6. Requiere almacenamiento de registros físicos (papel).

Banca Electrónica

1. No se requiere.
2. No se requiere.
3. Permite pago electrónico y seguro con tan solo el clic de un botón.
4. No se requieren llamadas ya que la transacción es verificada digitalmente (por sistemas encriptados de autenticación).
5. Los registros se graban automáticamente en el sistema de Banca Electrónica.
6. Los registros son almacenados digitalmente y están inmediatamente disponibles.

Soluciones de pagos

• Canales de pago

Banca Electrónica: CitiDirect BE

La solución CitiDirect Banking Evolution (“CitiDirect BE”) es una herramienta On-line basada en Internet que permite acceder a las cuentas y realizar pagos electrónicamente, por lo que el cliente podrá tener un mayor control sobre sus transacciones bancarias, incluyendo los siguientes módulos y funcionalidades de **PayLink** (Incluyendo OPC – Online Payment Channel) **CitiDirect BE, Mobile, CitiDirect BE Tablet.**

CitiConnect ERP Integrator:

Aprovechando la función de SAP existente para extraer información de pagos, CitiConnect ERP Integrator es una manera efectiva para producir archivos en formato XML de pagos en un corto periodo de tiempo.

CitiConnect for Files:

A través CitiConnect for Files los pagos pueden ser enviados utilizando un archivo único de instrucciones de pago que maneje cualquier combinación de transacciones locales, internacionales, SEPA y transacciones de divisas (FX). CitiConnect for Files proporciona soluciones de integración para todas las ERP y Estaciones de Trabajo de Tesorería.

CitiConnect for SWIFT:

La red SWIFT optimiza la conectividad con los bancos y proporciona acceso a una infraestructura única de comunicación que facilita el intercambio de información sobre posiciones de efectivo y transacciones entre bancos y corporaciones.

E- forms: son formularios electrónicos en CitiDirect BE para agilizar el proceso de pagos exentos del GMF y las transacciones vía SEBRA, que funcionan a través de la plataforma de banca electrónica CitiDirect BE

- Transferencias en pesos a cuentas Citibank (Si no aplica GMF)
- Transferencias en pesos a otras entidades financieras (Si no aplica GMF)
- Sebra pagando
- Sebra recibiendo



Canales de atención y servicio

• Citiservice

CitiService® es el centro de atención a Clientes Corporativos de Citibank, a través del cual pueden realizar solicitudes relacionadas con los productos y servicios adquiridos por su Compañía.

¿Mediante qué medios puedo enviar solicitudes a CitiService®?

Citibank ofrece varios medios para canalizar sus solicitudes: Teléfono, Correo Electrónico, Carta

- Teléfono: (57) 601 638 38 38 en Bogotá y al 01 8000 523838 a nivel nacional
- Email: colombia.CitiService@citi.com
- Fax: (1) 4876955

¿Cuál es el horario de atención al cliente de CitiService®?

El horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (Días hábiles)

¿Qué tipo de consultas atiende CitiService®?

CitiService® ofrece información y asesoría sobre sus operaciones financieras y consultas diarias, como por ejemplo:

- Información general sobre los productos y servicios Citibank
- Confirmación de transacciones e información sobre débitos y créditos.
- Envío de copias de estados de cuenta, notas bancarias, cheques y comprobantes de depósito.
- Elaboración y envío de certificaciones / referencias bancarias de sus cuentas.
- Anulación de pagos/cheques y transferencias.
- Investigaciones sobre pagos y cobranzas.
- Copias SWIFT.
- Consultas sobre el estado de sus cartas de crédito

¿Qué debo hacer para tener acceso a CitiService®?

Para acceder a nuestro servicio, se requiere que sea autorizado por el administrador de usuarios de **CitiService®** delegado en su empresa. Si su empresa no cuenta con un administrador delegado, lo invitamos a completar el Formulario de Autorización de Servicio SAF (por sus siglas en inglés) ingresando a nuestra página web www.citibank.com.co

Canales de atención y servicio

• Citiservice

¿Cuál es el objetivo de tener un Acuerdo de Servicios en CitiService®?

Proteger la información de sus cuentas bancarias es nuestra mayor responsabilidad, por lo cual obtener información a través de CitiService® es restringido. Para acceder a nuestro servicio, se requiere que sea autorizado por el administrador de usuarios de CitiService® delegado en su empresa. Si su empresa no cuenta con el administrador delegado, lo invitamos a completar el Formulario de Autorización de Servicio SAF (por sus siglas en inglés) ingresando a nuestra página web www.citibank.com.co

¿Qué debo hacer para contactar a CitiService® por primera vez a través del canal telefónico?

Si ya está autorizado por el administrador de usuarios de CitiService® delegado por su empresa, comuníquese con nuestra línea de atención al cliente 601 638 38 38 en Bogotá o a la línea nacional 01 8000 20 38 38.

En información a clientes corporativos, encuentra las distintas opciones de soporte que más se ajusten a sus necesidades.

¿Mi clave telefónica está bloqueada, qué puedo hacer para utilizarla de nuevo?

Comuníquese con la línea de atención telefónica de CitiService® y después de seleccionar el idioma de preferencia, seleccione la opción 1, luego de ingresar el ID del Usuario el sistema le solicita la clave telefónica, si no la recuerda después de agotar los intentos, el sistema le permite por medio de cuestionario de validación realizar la generación de una nueva clave telefónica. En la misma llamada puede continuar con las diferentes opciones que le ofrece el sistema.

¿Cuáles son los tiempos de respuesta?

Varían de acuerdo con los requerimientos. En algunos casos obtendrá respuesta en línea, de lo contrario, recibirá un número de referencia con el cual podrá solicitar un estatus de su requerimiento, así como la fecha estimada de respuesta.

¿Existe algún tipo de recargo al contactar a CitiService®?

Dependiendo del tipo de solicitud y la complejidad del trámite que se requiera este puede generar un costo (copias de planillas, estados de cuentas de años anteriores, etc.). Para tener claridad sobre los costos relacionados con su solicitud, por favor comuníquese con la línea de atención telefónica de CitiService®

¿Qué información debo proporcionar al área de servicio al hacer una consulta?

Antes de efectuar su consulta, es conveniente que tenga disponible el mayor detalle sobre la misma, por ejemplo, número de cuenta, monto, fecha, etc., así nuestros representantes podrán responderle de manera más eficiente.

Canales de atención y servicio

• Citiservice

¿Cómo puedo hacer seguimiento a las consultas que no son resueltas de inmediato?

Cada vez que usted contacte a CitiService® y su consulta no sea resuelta de inmediato, el representante de servicio le proporcionará un número de referencia/caso que usted deberá mencionar cuando requiera conocer el avance de su solicitud.

¿Qué debo hacer si mi solicitud no es procesada dentro del tiempo previsto?

Nuestro modelo de servicio contempla varios niveles de escalamiento a su disposición. Si su consulta no es resuelta en el tiempo ofrecido, solicite que lo comuniquen con el supervisor del área.

¿Cuáles son las principales opciones que ofrece el Sistema de Audio Respuesta?

Contamos con diversas opciones para su atención:

- Información sobre sus cuentas: movimientos del día o de una fecha específica, cambio de clave telefónica.
- Conexión al equipo de soporte de Banca Electrónica.
- Información de tarjetas corporativas.
- Información red oficinas.
- Soporte a proveedores

¿Qué debo hacer si estoy registrado en CitiService® y mi correo no lo está o cambie mi dominio?

Si ya está autorizado por el administrador de usuarios de CitiService® delegado por su empresa, solicite a su administrador de usuario en CitiService®, si su empresa no cuenta con un administrador delegado, lo invitamos a completar el Formulario de Autorización de Servicio SAF (por sus siglas en inglés) ingresando a nuestra página web www.citibank.com.co que envíe la solicitud de inclusión o cambio según el caso al correo electrónico colombia.CitiService@citi.com.

En caso que no sea un usuario frecuente, ¿en cuánto tiempo se deshabilita la clave telefónica?

Al cumplir 3 meses de NO uso de su clave telefónica o si la ingresa tres veces continuas de forma incorrecta, por seguridad el sistema bloquea el acceso y deshabilita la clave. Para solicitar una nueva clave comuníquese con CitiService®, seleccione la opción 1 y luego de ingresar el ID del Usuario, el sistema le solicita la clave telefónica. Si no la recuerda, después de agotar los intentos, el sistema le permitirá por medio de cuestionario de validación realizar la generación de una nueva clave telefónica.

Anexos

¿Cuál es el proceso que se debe seguir en los canales de recaudo, para realizar una transacción?

• Oficinas Citibank: Citirecaudo / recaudo Identificado

1. Informe el tipo de transacción: Citirecaudo.
2. El cajero le entregará el formato de depósito: Citirecaudo.
3. Ingrese el nombre del beneficiario.
4. Ingrese el número de cuenta.
5. Ingrese la referencia del pago (NIT/ Cédula del depositante o aquella indicada por la compañía facturadora).
6. Ingrese el valor a pagar.*
7. Entregue al cajero el dinero y/o cheques y el formato Citirecaudo.
8. Espere el ticket de consignación soporte de la transacción.

*Monto: No hay límite por transacción. Únicamente recaudos en efectivo y cheque.

• Oficinas Citibank: depósito a cuenta de ahorros/ corriente Citibank

a. Depósito en Efectivo:

1. Informe al cajero el nombre del beneficiario, número de cuenta y monto a consignar.
2. Espere el ticket de consignación soporte de la transacción.

b. Depósito en Cheque:

1. Diligenciar formato: DEPÓSITO EN CHEQUE*.
2. Campo Nombre de la cuenta, ingrese el nombre del beneficiario.
3. Campo Número de cuenta, ingrese la cuenta en la que se depositará el dinero.
4. Espere el ticket de consignación soporte de la transacción.

*Para depósito a cuenta Citibank se reciben cheques locales o de otras plazas.

Anexos

¿Cuál es el proceso que se debe seguir en los canales de recaudo, para realizar una transacción?

• Corresponsal Bancario Reval: Citirecaudo/Recaudo identificado

1. Informe la transacción a realizar: Citirecaudo/recaudo identificado
2. Informe el nombre de la compañía de la factura a pagar.
3. Informe el número de la cuenta.
4. Ingrese la referencia del pago. (NIT/Cédula del depositante o aquella indicada por la compañía facturadora)
5. Informe el valor a depositar*.
6. Espere el ticket de consignación soporte de la transacción.

*Transacciones de recaudo únicamente en efectivo hasta COP \$9.999.999

• Corresponsal bancario Reval: depósito a cuenta de ahorros/corriente Citibank

1. Informe el tipo de transacción: DEPÓSITO a cuenta ahorros o corriente
2. Informe el número de la cuenta.
3. Informe el valor a depositar*.
4. Espere el ticket de consignación soporte de la transacción.

*Transacciones de recaudo únicamente en efectivo hasta COP \$9.999.999.