

Procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos (PQR's)

Citibank Colombia S.A. pone a disposición de los consumidores financieros diferentes canales para que puedan presentar sus PQR's (peticiones, quejas o reclamos). Elija el que más se ajuste a su necesidad:

Los clientes de Citibank Colombia S.A. que hayan suscrito un contrato de servicio para el uso de nuestro canal de servicio CitiService®, podrán, a través de sus contactos autorizados, utilizar los siguientes medios:

- **Atención Telefónica:** llámenos a la línea en Bogotá (57) 601 6383838 y línea nacional 01 8000 523838 en el horario de atención: lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. donde podrá ser atendido por un representante de CitiService. Deberá ingresar su número de usuario y clave.
- **Atención por Correo electrónico:** escribanos al mail colombia.citisevice@citi.com desde un correo autorizado.

Tenga en cuenta que, estos son los canales que la entidad tiene habilitados para la correcta atención de sus PQR's, por lo que agradecemos que su radicación se realice a través de estos. Al interponer una PQR se le otorgará un número de caso para que usted pueda hacer seguimiento. La respuesta será entregada en un plazo máximo de (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la radicación, pudiendo ser ampliado de acuerdo con la naturaleza de este y de conformidad con el art 14. De la ley 1755 de 2015. La respuesta se enviará al correo electrónico o dirección autorizada dentro del contrato de servicio. En los casos de no clientes, se enviará al correo electrónico o dirección registrada dentro del requerimiento.

Adicionalmente, Citibank Colombia S.A., cuenta con las siguientes áreas de atención, especializadas por productos:

- **Tarjeta de Crédito Corporativa:**

Los administradores del programa de nuestra tarjeta de crédito corporativa pueden comunicarse de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383838 opción 1-4-1 (Opc. 1 con clave/ Opc. 2 sin clave) y a línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico cards.co.service@citi.com.

Los Tarjetahabientes/usuarios de nuestra tarjeta de crédito corporativa, pueden comunicarse las 24 horas al día, los 7 días de la semana a la línea de atención en Bogotá: (57) 601 6383838, opción 1-4-2 y línea nacional 01 8000 523838.

- **Citi Supplier Finance:**

Si usted es nuestro cliente puede comunicarse de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 p.m. (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383838 opción 3-1-2 y línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico: Supplychainlatam@citi.com

Si usted es proveedor o no es nuestro cliente, puede comunicarse de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383838 opción 3-2 y a línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico: Supplychainlatam@citi.com

- **Comercio Exterior – Garantías, Cartas de Crédito y Cobranzas:**

Si usted es nuestro cliente puede comunicarse de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383838 opción 3-1- 3 y línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico Latamtsp@citi.com

Si usted es Beneficiario de Garantías, Cartas de Crédito y Cobranzas, puede comunicarse de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383838 opción 3-3, y línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico Latamtsp@citi.com

- **Préstamos Corporativos:**

Si usted es nuestro cliente puede comunicarse de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383838 opción 3-1- 1 y línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico Latamtrdefinace@citi.com. Tenga en cuenta que esta opción es destinada únicamente para atención de nuestros Clientes Corporativos.

- **Línea Mis Pagos al día (MPAD), Online Payment Channel y Corresponsales Bancarios:**

Si tiene PQRs como beneficiario de pagos a través Online Payment Channel (OLPC), puede comunicarse de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm (días hábiles) a la línea de atención en Bogotá (57) 601 6383621 opción 2-2. Si su PQR está relacionada con el servicio de Mis Pagos Al Día (MPAD), marque la opción 2-1; y opción 2-3 para corresponsales bancarios.

- **Oficina Corporativa Calle 100:**

Los consumidores financieros podrán interponer sus PQR's de forma escrita en la oficina ubicada en Bogotá, en la Carrera 9ª No. 99-02 Piso 1 Local 104, en el horario de atención 9:00 a.m. a 4:00 p.m., para más información ingrese a este link: <https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/institutional-info/contact.html>

Otros canales

Adicional a los canales antes mencionados, usted tiene el derecho de presentar reclamaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero, y la Superintendencia Financiera de Colombia. Sin embargo, sugerimos que, como primera medida, radique sus PQR's en el Banco. Identifique el canal de atención que se ajusta a su necesidad y radique su PQR.

- Defensor del Consumidor Financiero: para conocer el procedimiento para resolución de quejas o reclamos, ingrese a este link, opción Defensoría del Consumidor Financiero: <https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/institutional-info/consumer-finance.html>
- También puede hacerlo directamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de los canales que tiene dispuestos para el consumidor financiero, cuya información se encuentra en la página web www.superfinanciera.gov.co.

Información para interponer una PQR

Para dar trámite adecuado a sus PQR's, es conveniente que el consumidor financiero proporcione información mínima que nos permita atender y gestionar de forma adecuada su requerimiento. Así nuestros representantes de servicio podrán responderle de manera más eficiente.

- Nombres y apellidos completos del solicitante, representante o apoderado.
- Tipo de persona (natural o jurídica).
- Tipo y número del documento de identificación.
- Dirección o correo electrónico para envío de correspondencia.
- Teléfonos de contacto.
- Producto, servicio, canal objeto de la PQR.
- Motivo de la PQR y breve descripción de los hechos.
- Lugar (país, ciudad, etc.) en donde ocurrieron los hechos, cuando aplique.

- Documentos que soporten los hechos de la PQR, cuando sea necesario

Banca de consumo y de pequeñas y medianas empresas

Los clientes que pertenecieron al negocio de Consumo y de Pequeñas y Medianas Empresas, fueron cedidos a **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.** el pasado treinta (30) de junio de dos mil dieciocho (2018), razón por la cual, deberán dirigir sus PQR's a Scotiabank Colpatría S.A. a través de los diferentes canales de atención que dicha entidad pone a su disposición, los cuales podrá consultar en el sitio web <https://www.scotiabankcolpatria.com>.