

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

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

- **Atención telefónica:** llámenos a las líneas en Bogotá (57) 601 4922913, 4922934, 4922617, 4922902, 4840465 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. (días hábiles).
- **Atención por correo electrónico:** escríbanos al correo electrónico cititrustscolumbia@citi.com. Al interponer una PQR se le otorgará un número de caso para que usted pueda hacer seguimiento sobre el estatus de la misma.
- **Oficina Calle 100:** los consumidores financieros podrán interponer sus PQR's de forma escrita en la Oficina Corporativa 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>

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 sobre el status de la misma.

La respuesta será entregada en un plazo máximo de (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la radicación, en el correo electrónico o dirección registrada dentro del requerimiento, pudiendo ser ampliado de acuerdo con la naturaleza de este y de conformidad con el art 14. de la ley 1755 de 2015.

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 ante la Fiduciaria. 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