



## ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

Canales de atención:

### 1. Entrega física de cartas firmadas:

- Oficina Principal ubicada en Av. Canaval y Moreyra 480, piso 3, San Isidro.
- Centros Corporativos. Encuentre más información en el siguiente enlace:  
<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/peru/institutional-info/branches-affiliates.html>

### 2. Comunicación con CitiService en canales no presenciales:

- Atención telefónica: (511) 215-2080. Deberá ingresar su número de usuario y clave.
- Atención por correo electrónico: [citisservice.peru@citi.com](mailto:citisservice.peru@citi.com)

**CITISERVICE horario de atención:** lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (excepto feriados). Al presentar un requerimiento o reclamo, se le otorgará un número de caso para que pueda realizar consultas sobre su estado. La respuesta podrá ser enviada a la dirección domiciliaria de la empresa registrada en nuestra institución o a los correos electrónicos autorizados registrados.

## Canales adicionales

De acuerdo con la relación que mantiene con Citi, usted cuenta con los siguientes canales exclusivos de servicio a su disposición:

### Programa de tarjeta de crédito corporativa:

Correo electrónico: [cards.pe.service@citi.com](mailto:cards.pe.service@citi.com)

Atención para administradores del programa, de lunes a viernes, de 9 a.m. a 6 p.m.

Teléfono: (511) 215-2080

Atención de Tarjetahabientes, 24 horas al día, los 7 días de la semana:

Teléfono: (511) 215-2322

### Servicio de Custodia de Valores (Securities Services):

Atención: De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Correo electrónico: [perusts@citi.com](mailto:perusts@citi.com)

Teléfono: +1(813)604-1747

### Cliente y/o proveedor de Citi Supplier Finance (Factoring Electrónico/ Confirming):

Atención: De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Correo electrónico: [supplychainlatam@citi.com](mailto:supplychainlatam@citi.com)

Teléfono: (511)215-2080

### Comercio Exterior:

Atención: De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (excepto feriados)

Correos electrónicos: [latamtsp@citi.com](mailto:latamtsp@citi.com) – Cartas de crédito, cartas fianza y cobranzas documentarias. [latamtradefinance@citi.com](mailto:latamtradefinance@citi.com) – Financiamientos

Teléfono: (511)215-2080



Tenga en cuenta que, en caso de reclamos la respuesta será enviada a la dirección domiciliaria o electrónica indicada por el usuario al momento de su radicación. De no haber consignado esta información en la presentación del reclamo, la respuesta llegará a la dirección de correspondencia registrada por ustedes en nuestra institución, o de contar con contrato de servicio, a las direcciones de correo electrónicas autorizadas en dicho contrato.

De acuerdo con la Resolución SBS N° 04036-2022, el plazo para atender su requerimiento o reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el siguiente día hábil desde su presentación (1).

Si al recibir respuesta usted no está conforme, puede dirigirse a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) o Indecopi.

(1) Este plazo de atención puede ser ampliando de acuerdo con lo estipulado en la Resolución SBS N° 04036-2022, Art. 7.2



## Atención de requerimientos y reclamos / personas naturales (reportadas en el RCD)

Las personas naturales que actualmente están siendo reportadas como deudoras en el Reporte Crediticio de Deudores (RCD) en el portal supervisado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que deseen averiguar sobre su situación crediticia tienen a su disposición los siguientes canales:

1. **Centros corporativos:** Ver nuestra relación de agencias en el siguiente enlace:  
<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/peru/institutional-info/branches-affiliates.html>
2. **Teléfono directo**  
(511) 215-2445
3. **Correo Citibank Perú**  
[consulta.rcd.peru@citi.com](mailto:consulta.rcd.peru@citi.com)

Si al recibir respuesta usted no está conforme, puede dirigirse a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) o Indecopi.



## Atención de requerimientos y reclamos - banca exclusiva Citigold

Los clientes que pertenecieron a la Banca Exclusiva Citigold y que mantuvieron el servicio de asesoría financiera y de mandato sin representación con Citibank del Perú S.A., pueden dirigir sus requerimientos o reclamos mediante carta, a las siguientes direcciones:

1. Oficina Principal:  
Canaval y Moreyra 480, piso 3, San Isidro, Lima 27 - Perú.
2. Centros corporativos:  
Ver nuestra relación de agencias en el siguiente enlace:  
<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/peru/institutional-info/branches-affiliates.html>

Requisito indispensable:

**Incluir su dirección domiciliaria a la que será enviada la respuesta a su requerimiento / reclamo.**

De acuerdo con la Circular Resolución SBS N° 04036-2022, el plazo para atender su requerimiento o reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el siguiente día hábil desde su presentación, pudiendo ser ampliado de acuerdo con la naturaleza de este.

Si al recibir respuesta usted no está conforme, puede dirigirse a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) o Indecopi.