

Procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR's)

Citibank Colombia S.A. pone a disposición de los consumidores financieros diferentes medios para que presenten sus PQR's (Peticiones, Quejas o Reclamos):

- 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. será atendido por un representante de CitiService. Deberá ingresar su número de usuario y clave.
 - **Atención por Correo Electrónico:** Escribanos al mail colombia.citiservice@citi.com desde un correo habilitado. Al interponer una PQR se le otorgará un número de caso para que pueda hacer seguimiento sobre el status del mismo.

Si usted no es nuestro cliente, puede contactarnos a través del correo electrónico colombia.citiservice@citi.com. Al interponer una PQR se le otorgará un número de caso para que pueda hacer seguimiento sobre el status de la misma.

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

- **Tarjeta de Crédito Corporativa:**
Los Administradores del programa, así como 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 4 y línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico colombia.citiservice@citi.com.
- **Citi Supplier Finance:**
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 3-1-2 y línea nacional 01 8000 523838, o a través del correo electrónico: Supplychainlatam@citi.com

Si es proveedor o no 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 3-2 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 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- 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 am a 6:00 pm (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 Latamtradefinance@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 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 mayor información ingrese a este link:
<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/institutional-info/contact.html>
- Los clientes que pertenecieron al negocio de Consumo y de Pequeñas y Medianas Empresas, que fue cedido a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. el treinta (30) de junio de dos mil dieciocho (2018), deben dirigir sus PQR's a Scotiabank Colpatría S.A. a través de los canales de atención que dicha entidad pone a su disposición. Consúltelos en el sitio web <https://www.scotiabankcolpatria.com>.

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 PQRs 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, para esto pone a disposición del consumidor financiero diferentes canales, cuya información se encuentra en la página web www.superfinanciera.gov.co.

Información requerida para interponer una PQRs

Para dar trámite adecuado a las PQR's, es conveniente que el consumidor financiero proporcione información mínima que nos permita atender y gestionar la PQR de forma adecuada. 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 la queja/reclamo, cuando sea necesario.