

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

Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, 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 la línea en Bogotá (57) 601 4920342 de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (días hábiles).
- **Atención por Correo electrónico:** escribanos al correo electrónico colombia.citivalores@citi.com.
- **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>

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.

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 del mismo 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. Sugerimos que, como primera medida, radique sus PQR's en la Comisionista. 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 del negocio de consumo y de pequeñas y medianas empresas, que pertenecieron a Citivalores S.A, 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>.