

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 presenten sus PQR's (Peticiones, Quejas o Reclamos):

- **Atención Telefónica:** Llámenos a la línea en Bogotá (57) 601 4920342 de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm (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>

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 ante 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, 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.

