



Procedimiento atención de requerimientos y reclamos

Los clientes de Banca Corporativa que deseen realizar un requerimiento o reclamo podrán hacerlo de la siguiente forma en nuestros 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: citiservice.peru@citi.com

El horario de atención de **CitiService** es de 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 usted pueda realizar las consultas sobre el estado de este. La respuesta podrá ser enviada a la dirección domiciliaria de la empresa registrada en nuestra institución o a los correos electrónicos autorizados registrados.

Adicionalmente, dependiendo del tipo de servicio que mantiene con Citi, usted cuenta con los siguientes canales exclusivos a su disposición:

Programa de tarjeta de crédito corporativa:

Correo electrónico: 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

Teléfono: +1(813) 604-1073

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

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 – Cartas de crédito, cartas fianza y cobranzas documentarias. latamtradefinance@citi.com –Financiamientos

Teléfono: (511)215-2080



Markets Services (Tesorería):

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

Correos electrónicos: csmarketspe@citi.com

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 será enviada a la dirección de correspondencia registrada por ustedes en nuestra institución, o de contar con contrato de servicio, la respuesta podrá ser enviada 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 ('').

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

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