



## BANCA CORPORATIVA

### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

- ✓ Los clientes de Banca Corporativa que deseen hacer uso de nuestro canal de atención regular, deberán dirigir sus cartas firmadas por un representante legal registrado a:
  - Oficina Principal ubicada en Av. Canaval y Moreyra 480, piso 3, San Isidro
  - Centros Corporativos: <https://www.citibank.com/icg/sa/latam/peru/institutional-info/branches-affiliates.html>
- ✓ Los clientes de Banca Corporativa que hayan suscrito un Contrato de Servicio para el uso de nuestro canal de atención **CitiService** podrán, a través de sus contactos autorizados, utilizar los siguientes medios:
  - Atención Telefónica: Llámenos al 215-2080, para ser atendido por un representante de CitiService. Deberá ingresar su número de usuario y clave.
  - Atención por Correo Electrónico: Escribanos al mail [citisevice.peru@citi.com](mailto:citisevice.peru@citi.com) desde un correo habilitado.

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 status del mismo. Adicionalmente, dependiendo del tipo de servicio que mantiene con nuestra institución, ponemos los siguientes Canales exclusivos:

- ✓ Si usted es cliente de nuestro 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: 215-2080
  - Atención de Tarjetahabientes, 24 horas al día, los 7 días de la semana:
  - Teléfono: 215-2322
- ✓ Si usted es un cliente de nuestro 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
- ✓ Si usted es un cliente y/o proveedor de nuestro servicio 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: 215-2080



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

✓ Para acceder a nuestro equipo 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) – Para Cartas de Crédito y Cobranzas Documentarias

[latamtradefinance@citi.com](mailto:latamtradefinance@citi.com) – Para Financiamientos

Teléfono: 215-2080

En caso de reclamos, la respuesta será enviada a la dirección domiciliaria o electrónica indicada por el usuario al momento de su presentación. De no haber consignado esta información a 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 a la Circular G-184-2015 de la SBS, el plazo para atender su requerimiento o reclamo es de 30 días, pudiendo ser ampliado de acuerdo a la naturaleza del mismo.

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



## ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS DE PERSONAS NATURALES (Reportadas en el RCD)

✓ Las Personas Naturales que actualmente vienen 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 link:  
<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/peru/institutional-info/branches-affiliates.html>
- 2. Teléfono directo**  
Teléfono: 215-2445
- 3. Correo Citibank Perú**  
Para consultas por correo electrónico: Escribanos al mail  
[consulta.rcd.peru@citi.com](mailto:consulta.rcd.peru@citi.com)

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



## BANCA EXCLUSIVA CITIGOLD

### PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

Los clientes que pertenecieron a la Banca Exclusiva Citigold, 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:

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

#### **Requisito indispensable:**

- **Incluir su dirección domiciliaria, ya que la respuesta a su Requerimiento / Reclamo será enviada de acuerdo a los datos que consigne en la carta.**

De acuerdo a la Circular G-184-2015 de la SBS, el plazo para atender su requerimiento o reclamo es de 30 días, pudiendo ser ampliado de acuerdo a la naturaleza del mismo.

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