



CENTROS CORPORATIVOS

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PREFERENTE

- ✓ En cumplimiento de las Leyes:
 - a) Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N°29973).
 - b) Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños y los adultos mayores en lugares de atención al público (Ley 27408 y sus modificatorias).
 - c) Ley de la Persona Adulta Mayor (Ley N°30490).

- ✓ En todos los Centros Corporativos de Citibank, durante el horario de atención al público, se debe cumplir con lo siguiente:
 - Todos los Centros Corporativos deben contar con acceso libre de obstáculos que impidan el fácil ingreso de las personas con discapacidad al ambiente de atención al público.
 - Todos los Centros Corporativos deben contar con una ventanilla o módulo de atención preferente.
 - Se debe dar preferencia de atención en los centros corporativos a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas o niños o adultos mayores que requieran algún servicio. Así, ellos tendrán prioridad en la atención sobre el resto de las personas en espera.
 - El Jefe Operativo y/o Teller Principal del Centro Corporativo es el responsable de capacitar a todo el equipo bajo su cargo y asegurar el cumplimiento de todo lo dispuesto en lo referido a las leyes señaladas en la presente sección del Manual de Procedimientos.
 - En caso de una queja o consulta relacionada a la atención preferente en los Centros Corporativos estos deben ser canalizados a través del Jefe Operativo y/o Teller Principal.
 - El Jefe Operativo y/o Teller Principal debe realizar un registro y seguimiento a todos los casos reportados como consultas o quejas relacionadas al cumplimiento en lo

establecido por la ley y aplicar el proceso sancionador según el Manual Interno del Banco o escalar en consulta a Soporte de Operaciones, según amerite el caso.

Toda referencia a Citibank debe entenderse exclusivamente a Citibank del Perú S.A. Citi y el diseño del arco es una marca registrada de servicios de Citigroup Inc.



BANCA EXCLUSIVA CITIGOLD

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PREFERENTE

- ✓ En cumplimiento de las Leyes:
 - d) Ley General de la Persona con Discapacidad (Ley N°29973).
 - e) Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas y niños y los adultos mayores en lugares de atención al público (Ley 27408 y sus modificatorias).
 - f) Ley de la Persona Adulta Mayor (Ley N°30490).

- ✓ En todos los Centros Corporativos de Citibank, durante el horario de atención al público, se debe cumplir con lo siguiente:
 - La Oficina de Banca Exclusiva Citigold debe contar con acceso libre de obstáculos que impidan el fácil ingreso de las personas con discapacidad al ambiente de atención al público. .
 - Se debe dar preferencia de atención en los centros corporativos a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niñas o niños o adultos mayores que requieran algún servicio. Así, ellos tendrán prioridad en la atención sobre el resto de las personas en espera.
 - El Unit Head de la oficina y los gerentes del área son los responsables de capacitar a todo el equipo bajo su cargo y asegurar el cumplimiento de todo lo dispuesto en lo referido a las leyes señaladas en la presente sección del Manual de Procedimientos.
 - En caso de una queja o consulta relacionada a la atención preferente en los Centros Corporativos estos deben ser canalizados acorde al procedimiento interno de atención de reclamos y/o consultas del negocio.
 - Se debe realizar un registro y seguimiento a todos los casos reportados como consultas o quejas relacionadas al cumplimiento en lo establecido por la ley y validar

que se ha cumplido con lo establecido en el procedimiento interno de atención de reclamos y/o consultas del negocio.

Toda referencia a Citibank debe entenderse exclusivamente a Citibank del Perú S.A. Citi y el diseño del arco es una marca registrada de servicios de Citigroup Inc.