

Defensoría del Cliente

Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 964 de 2005 y el Decreto 690 de 2003, Citibank - Colombia S.A., Cititrust S.A. y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa cuentan con la institución del Defensor del Cliente, cuya función es la de actuar con absoluta independencia de los organismos de administración de estas entidades, sirviendo como vocero entre las mismas y nuestros clientes y usuarios, para conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas o reclamos individuales que los clientes tengan en relación con un posible incumplimiento en la prestación del servicio por parte de las mencionadas entidades. El Defensor del Cliente podrá formular recomendaciones y propuestas ante alguna de nuestras entidades con el ánimo de favorecer las buenas relaciones con nuestros clientes. Así mismo, existe la posibilidad de poner en conocimiento en cualquier momento ante las Juntas Directivas de dichas compañías, recomendaciones, propuestas y peticiones por parte de los consumidores financieros.

1. Procedimiento para resolución de quejas o reclamos ante el Defensor del Cliente.

Los consumidores financieros podrán presentar sus quejas o reclamos ante el Defensor del Cliente indicando los motivos, hechos y derechos que consideren vulnerados, así como su identificación y demás datos de contacto que faciliten la resolución de su queja.

A partir de la recepción de la queja o reclamación por parte del cliente, el Defensor contará con cinco (5) días hábiles para definir si el asunto es o no de su competencia y en este último caso para avisarle a Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. o Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, según corresponda, y al cliente o usuario sobre su decisión.

El Defensor puede solicitar información adicional por parte de la entidad financiera o del cliente o usuario para admitir el reclamo. En este caso, la entidad, el cliente o el usuario tienen quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de remitida la solicitud, para hacer llegar los documentos. El Defensor estudia la admisibilidad de la queja con la información allegada y corren nuevamente cinco (5) días para determinar su admisión.

Admitida la queja, el Defensor da traslado a la entidad a fin de que allegue la información y presente los argumentos de descargo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que se le remita la solicitud de información, prorrogable por otros cinco (5) días hábiles en caso de requerirse información de terceros.

Una vez el Defensor tenga toda la información necesaria para tomar una decisión sobre el reclamo, tendrá quince (15) días hábiles a partir del día siguiente en que cuente con todos los documentos, para comunicar a la entidad, al cliente y/o al usuario la decisión debidamente sustentada. Las decisiones del Defensor del Cliente de Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A., y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa no obligan a las partes.

2. Asuntos que corresponden conocer al Defensor del Cliente.

En cumplimiento de sus funciones, el Defensor del Cliente deberá conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos legales, las quejas o reclamaciones presentadas por posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, prestan, o ejecutan, Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa y que afecten directamente al cliente, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios de estas entidades.

Igualmente, como vocero de los consumidores financieros, el Defensor del Cliente podrá conocer sobre nuestras actividades y proponer cambios en aras de mejorar, facilitar y normalizar las relaciones, la seguridad y la confianza que debe existir con nuestros clientes.

En caso de que una queja sea rechazada por razón de competencia, el cliente podrá acudir a las autoridades competentes y ésta no podrá ser presentada de nuevo a la Defensoría, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

3. Asuntos excluidos de la competencia del Defensor del Cliente.

Se encuentran excluidos de la competencia del Defensor del Cliente los siguientes asuntos:

a) Aquellos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones

autorizadas a Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa.

b) Los concernientes al vínculo laboral entre Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa y sus empleados.

c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. y Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa.

d) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.

e) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.

f) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.

g) Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Cliente.

h) Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

4. Otros mecanismos para resolución de reclamos de los consumidores financieros.

Para presentar sus quejas y/o reclamaciones, el consumidor financiero cuenta con las siguientes alternativas:

(i) Acudir directamente a Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. o Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, según el caso.

(ii) Presentar sus quejas y/o reclamaciones ante el Defensor del Cliente.

(iii) Presentar su queja directamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

En caso que el cliente y/o usuario no esté conforme con la decisión del Defensor o el motivo de su reclamación sea ajeno a la competencia del Defensor, podrá acudir a las autoridades administrativas o judiciales competentes o acudir directamente ante Citibank - Colombia S.A., Leasing Citibank S.A., Cititrust Colombia S.A. o Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, según corresponda.

5. Efectos de las decisiones del Defensor del Cliente.

Las decisiones proferidas por el Defensor del Cliente no obligan a las partes ni son vinculantes para Citibank - Colombia S.A., Leasing Citibank S.A., Cititrust Colombia S.A. o Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, según el caso.

6. Régimen sancionatorio para el Defensor del Cliente y entidades vigiladas por la superintendencia financiera.

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor del Cliente podrá ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, previa investigación administrativa con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. En los términos del régimen sancionatorio del mismo estatuto, Citibank - Colombia S.A., Cititrust Colombia S.A. o Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa, podrán ser sancionadas por no designar al Defensor del Cliente, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

7. Contacto Defensoría del Cliente.

Presente sus reclamos o quejas al Defensor del Cliente Principal, Dr. Álvaro Montero Agón, o a su Suplente, Dr. José Guillermo Peña González, a la Cra. 14B No. 112 - 18, Bogotá D.C., Colombia, vía e-mail a la dirección electrónica defensorciti@pgabogados.com o acérquese a cualquier agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de estas entidades en el país.

El horario de atención de la Defensoría del Cliente es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Teléfono de contacto 520 9313 o al fax 525 0750.

Preguntas frecuentes Defensor del Cliente Citibank - Colombia S.A.

1. ¿El Defensor del Cliente reemplaza a CitiPhone y a Citiservice?

No, CitiPhone y Citiservice son las áreas que el Banco tiene para atender quejas y reclamos, quienes poseen la información y estándares para brindar un servicio ágil y eficiente. En caso que el cliente o usuario no esté satisfecho con la solución recibida, puede acudir al Defensor del Cliente o a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los asuntos que le corresponde conocer al Defensor del Cliente son:

a. En cuanto a quejas, por posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan las entidades vigiladas o respecto de la calidad de los mismos.

b. Como vocero de clientes y usuarios, sobre la actividad de las entidades y que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con los consumidores financieros.

2. ¿El Defensor del Cliente reemplaza a la Superintendencia Financiera?

No la reemplaza, es una figura independiente a la Superintendencia Financiera y ha sido creada para atender las inquietudes de los clientes y/o usuarios de las entidades vigiladas por la Superintendencia



Financiera en forma objetiva y gratuita así como ser el vocero de los consumidores financieros ante la entidad.

3. ¿El Defensor del Cliente es independiente de las entidades financieras?

Aunque el Defensor del Cliente es nombrado por la Asamblea de Accionistas de la entidad financiera, éste ejerce sus funciones de forma independiente y no cumple ninguna otra función dentro de las entidades financieras.

4. ¿Cómo pongo una queja o reclamo ante el Defensor del Cliente?

Debe enviar un documento al Defensor por correo o vía e-mail, o se puede acercarse a una agencia, sucursal, oficina de corresponsalía u oficina de atención al público de Citibank - Colombia S.A. para entregarlo. El documento debe incluir:

Nombre, identificación, domicilio, descripción de los hechos y los derechos que considere vulnerados.