

1. Información General Importante

- **Segmento:** Citibank Colombia **no ofrece productos a personas naturales.**
- **Traspaso de Banca de Consumo:** Si usted era cliente de banca personal (tarjetas de crédito personales, cuentas de ahorro, créditos), su relación bancaria fue cedida a **Scotiabank Colpatria S.A.**, entidad responsable de atender esas solicitudes.

2. Cómo Cancelar Productos Corporativos

Para empresas y clientes institucionales, el proceso se realiza a través de los siguientes canales oficiales:

- **Tarjetas de Crédito Corporativas:**
 - El administrador del programa debe enviar la solicitud formal al correo electrónico: **cards.co.service@citi.com**.
 - También puede comunicarse a la línea en Bogotá: **(601) 638 3838** (Opción 1-4-1) o a la línea nacional **01 8000 523838**.
- **Cuentas Corrientes y de Ahorros Corporativas:**
 - Es necesario contactar directamente al **Gerente de Relación** asignado a la empresa para iniciar el trámite de cierre.
 - En caso de incumplimiento en la entrega de información requerida, el banco también puede proceder al saldo de la cuenta previo aviso de 3 días hábiles.
- **Recomendación de Seguridad:** Al finalizar el proceso, siempre solicite su **Certificado de Paz y Salvo** para confirmar que el producto está cancelado y sin deudas pendientes.

3. Cómo Solicitar Servicios

Los servicios disponibles para empresas (soluciones de liquidez, recaudo, pagos internacionales, etc.) se gestionan mediante:

- **Atención al Cliente (CitiService):**
 - **Teléfono en Bogotá:** (601) 638 3838.
 - **Línea Nacional:** 01 8000 523838.
 - **Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (Días hábiles).
- **Oficina Corporativa (Atención Presencial):**
 - **Dirección:** Carrera 9A N° 99-02, Piso 3, Bogotá.
 - **Horario:** 9:00 a.m. a 4:00 p.m..
- **Servicios Habilitados en Sucursal:** Apertura y mantenimiento de productos, solicitudes de operaciones crediticias (sobregiros, cartas de crédito), y trámites de divisas (FX).

4. Derechos y Protección al Consumidor

- **Derecho a la Cancelación:** El usuario tiene derecho a cancelar sus productos sin trabas o limitaciones injustificadas.
- **Reclamaciones (PQR):** Si presenta dificultades, puede acudir al **Defensor del Consumidor Financiero** de Citibank o elevar su queja ante la [Superintendencia Financiera de Colombia](#).