

## INFORMACJA O ROZPATRYWANIU REKLAMACJI PRZEZ BANK HANDLOWY W WARSZAWIE S.A.

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji Klientów Indywidualnych i Firmowych w sektorze Bankowości Detalicznej Banku Handlowego w Warszawie S.A.:

1. Bank przyjmuje reklamacje od Klientów:
  - a) na piśmie - złożonym osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału albo przesłanym na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-260 Warszawa 42, albo na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-51087-16873-WFBWS-31,
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku,
  - c) w postaci elektronicznej - przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”, albo na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com.Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
2. Bank informuje, że:
  - a) działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
  - b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
  - c) organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ reklamacji na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
4. Klient ma możliwość złożenia reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym, aktu notarialnego bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
5. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania reklamacji.
6. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
7. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia reklamacji, zaleca się, aby reklamacja zawierała: imię i nazwisko, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości, opis zdarzenia, którego dotyczy, wskazanie uchybienia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego Klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Klienta z tytułu zaistniałych nieprawidłowości, podpis zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku.
8. O wyniku rozpatrzenia reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.  
W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie o którym mowa w pkt 8 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
  - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
  - b) wskaże okoliczności, które muszą być ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy,
  - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji niedotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 8 oraz ust. 9 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi na reklamacje dotyczące praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
10. W przypadku reklamacji niedotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, na złożoną reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a) na piśmie na aktualny adres korespondencyjny Klienta;
  - b) na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta;
  - c) poprzez Citibank Online - jako kopia wiadomości równoległe wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).
11. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, na złożoną reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub po uzgodnieniu z Klientem, pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta, poprzez Citibank Online - jako kopia wiadomości równoległe wysłanej w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną.
12. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:  
Citi Handlowy  
Zespół ds. Współpracy z Klientami  
ul. Golezowska 6  
01-260 Warszawa 42  
oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
13. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:
  - a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>),
  - b) na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>),
  - c) na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)),
  - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.