

Bank Handlowy w Warszawie S.A. (Bank) informuje o stosowanych zasadach rozpatrywania skarg i reklamacji wynikających z ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Powyższe zasady stosowane są od 11 października 2015 roku.

## Procedura składania i rozpatrywania skarg/reklamacji Klientów Indywidualnych i Firmowych w sektorze Bankowości Detalicznej Banku Handlowego w Warszawie SA:

1. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w formie:
  - a. pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-249 Warszawa;
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
  - c. w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com, przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) korzystając z formularza reklamacyjnego.Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
2. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
3. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w formie pisemnej w obecności pracownika Banku. W przypadku pełnomocnictw, które nie są udzielane w obecności pracownika Banku, podpis mocodawcy - Klienta powinien być zgodny ze wzorem podpisu złożonym w Banku lub poświadczony urzędowo albo w inny sposób uzgodniony z Bankiem.
4. Złożenie skargi lub 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 ze skargą bądź reklamacją.
5. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
6. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się aby reklamacja/skarga 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 kartą podpisu w Banku.
7. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji, udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 7 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
  - a. wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - b. wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c. określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
9. Na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a. w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta;
  - b. za pomocą innego trwałego nośnika informacji;
  - c. na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi adres e-mail Klienta.
10. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientem, 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.
12. 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 Konsumenckiego (strona internetowa: [www.zbp.pl/arbiter](http://www.zbp.pl/arbiter)).
  - 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 podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>).
  - c. na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy KNF zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/)).
  - d. przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.