

Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Regulamin”)

Zgodnie z § 28 ust. 1 Regulaminu Kart Kredytowych Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn, w przypadku:

- a) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa regulujących sektor bankowy i/lub finansowy lub zmiany rekomendacji, wytycznych lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem bankowym, wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy.

Podstawa faktyczna zmiany: Aktualizacja postanowień dotyczących składania i obsługi reklamacji w związku ze zmianą ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U. 2015 poz. 1348 ze zm.; „Nowelizacja”).

Zmianie ulega forma udzielenia odpowiedzi przez Bank na złożoną reklamację – z chwilą wejścia w życie zmiany Regulaminu, Bank, w przypadku braku odmiennego wniosku Klienta, będzie udzielał odpowiedzi na wszystkie rodzaje reklamacji za pośrednictwem kanału, którym Klient złożył reklamację – dotychczas Bank domyślnie udzielał odpowiedzi w postaci papierowej. Niezależnie od kanału złożenia reklamacji, Klient będzie mógł wskazać czy chce otrzymać odpowiedź od Banku na Główny adres e-mail albo na aktualny adres korespondencyjny.

Zostały wprowadzone także zmiany redakcyjne (usunięcie literówek, dostosowanie do pojęć wprowadzonych Nowelizacją) i porządkowe (zmiana numeracji jednostek redakcyjnych, aktualizacja numeru Dziennika Ustaw), będące konsekwencją podstawy faktycznej zmiany.

Zapis przed zmianą

§ 13 ust. 14) 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. Goleszowska 6, 01-260 Warszawa 42 albo przesłanym 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 Serwis bankowości internetowej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” albo na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).

§ 13 ust. 21) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 20 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:

- a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
- b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
- c) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji nie dotyczącej 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 roku o usługach płatniczych.

Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 20 oraz ust. 21 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 roku 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).

Zapis po zmianie

§ 13 ust. 14) Bank przyjmuje reklamacje od Klientów złożone:

- a) na piśmie:
 - w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo korespondencyjnie na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01-260 Warszawa 42;
 - przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”, albo na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com., 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.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).

§ 13 ust. 21) W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 20 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:

- a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
- b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
- c) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji nie dotyczącej 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 roku o usługach płatniczych.

Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 20 oraz ust. 21 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 roku o usługach płatniczych udzielonych na adres korespondencyjny – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2025 r. poz. 366).

§ 13 ust. 22) W przypadku reklamacji niedotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną reklamację Bank może udzielić odpowiedzi: a) w postaci papierowej 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 równolegle wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).	§ 13 ust. 22) Na złożoną reklamację Bank udzieli odpowiedzi: a) na aktualny adres korespondencyjny Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w Oddziale, przesłana korespondencyjnie lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie; b) na Główny adres e-mail Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana na adres poczty elektronicznej Banku lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie; c) poprzez Citibank Online (jako kopia odpowiedzi wysłanej na Główny adres e-mail Klienta) – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana przez Citibank Online; d) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta – w przypadku gdy reklamacja została przesłana na adres do doręczeń elektronicznych.
§ 13 ust. 23) W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku 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 równolegle wysłanej w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną.	Usunięcie i zastąpienie treści nowym zapisem § 13 ust. 22) wskazanym powyżej
§ 13 ust. 24) 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.	§ 13 ust. 23) 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.
§ 13 ust. 25) 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. Goleszowska 6 01-260 Warszawa 42 oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.	§ 13 ust. 24) 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. Goleszowska 6 01-260 Warszawa 42 oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
§ 13 ust. 26) 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). Przedmiotem postępowania przez Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami – członkami Związku Banków Polskich lub nie będącymi członkami Związku Banków Polskich, które złożyły oświadczenie, o poddaniu się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń, dla których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12 000 zł. Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta (wraz z załącznikami jeśli konieczne) sporządzony w formie pisemnej albo elektronicznej. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać dane konsumenta w tym dane tele-adresowe, oznaczenie nazwy banku, dokładne określenie żądania, jego uzasadnienie oraz dokumenty dowodowe, podanie wartości przedmiotu sporu, podpis konsumenta. Wniosek może zostać wniesiony w Birze Arbitra Bankowego lub przesłany pocztą albo drogą elektroniczną na adres Arbitra Bankowego. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Arbitra Bankowego. W przypadku gdy wartość sporu jest niższą niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł.	§ 13 ust. 25) 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). Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami – członkami Związku Banków Polskich lub nie będącymi członkami Związku Banków Polskich, które złożyły oświadczenie, o poddaniu się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń, dla których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12 000 zł. Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta (wraz z załącznikami jeśli konieczne) sporządzony w formie pisemnej albo elektronicznej. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać dane konsumenta w tym dane tele-adresowe, oznaczenie nazwy banku, dokładne określenie żądania, jego uzasadnienie oraz dokumenty dowodowe, podanie wartości przedmiotu sporu, podpis konsumenta. Wniosek może zostać wniesiony w Biurze Arbitra Bankowego lub przesłany pocztą albo drogą elektroniczną na adres Arbitra Bankowego. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Arbitra Bankowego. W przypadku gdy wartość sporu jest niższą niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł.

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 i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: http://rf.gov.pl/). Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta. Wniosek wraz z dokumentacją dowodową powinien zostać przesłany na adres Biura Rzecznika Finansowego, albo za pośrednictwem platformy ePUAP. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Biura Rzecznika Finansowego, albo składa wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty. 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). Sąd Polubowny oferuje dwie ścieżki rozwiązania sporu: pierwszą w postaci mediacji, której celem ma być zawarcie ugody pomiędzy stronami sporu przy udziale mediatora oraz drugą w postaci postępowania arbitrażowego, w ramach którego dochodzi do rozstrzygnięcia sporu w drodze wyroku Sądu Polubownego. Warunkiem rozpoczęcia mediacji jest wyrażenie zgody na postępowanie mediacyjne przez obie strony sporu. Konsument zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za postępowanie mediacyjne w kwocie 50 zł. Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Uprozczone postępowanie arbitrażowe prowadzone jest w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł., zaś wszelkie pisma wymagane w tym postępowaniu doręczane są drogą elektroniczną. Warunkiem rozpoczęcia arbitrażu jest wyrażenie zgody na postępowanie arbitrażowe przez obie strony sporu. Wypełniony formularz umowy powinien zostać przesłany na adres Sądu Polubownego. W przypadku niewyrażenia zgody przez drugą stronę na postępowanie arbitrażowe, postępowanie takie nie może być prowadzone. Opłata za uproszczone postępowanie arbitrażowe wynosi 150 zł. Wysokość wpisu w postępowaniu arbitrażowym, przy wartości przedmiotu sporu do 50.000 zł wynosi 250 zł, przy wartości przedmiotu sporu do 100.000 zł wynosi 500 zł, zaś przy wartości przedmiotu sporu powyżej 100.000 zł wynosi 1.000 zł. d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego e) Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej lub za pomocą innych środków elektronicznych, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.	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/). Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta. Wniosek wraz z dokumentacją dowodową powinien zostać przesłany na adres Biura Rzecznika Finansowego, albo za pośrednictwem platformy ePUAP. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Biura Rzecznika Finansowego, albo składa wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty. 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). Sąd Polubowny oferuje dwie ścieżki rozwiązania sporu: pierwszą w postaci mediacji, której celem ma być zawarcie ugody pomiędzy stronami sporu przy udziale mediatora oraz drugą w postaci postępowania arbitrażowego, w ramach którego dochodzi do rozstrzygnięcia sporu w drodze wyroku Sądu Polubownego. Warunkiem rozpoczęcia mediacji jest wyrażenie zgody na postępowanie mediacyjne przez obie strony sporu. Konsument zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za postępowanie mediacyjne w kwocie 50 zł. Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Uprozczone postępowanie arbitrażowe prowadzone jest w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł., zaś wszelkie pisma wymagane w tym postępowaniu doręczane są drogą elektroniczną. Warunkiem rozpoczęcia arbitrażu jest wyrażenie zgody na postępowanie arbitrażowe przez obie strony sporu. Wypełniony formularz umowy powinien zostać przesłany na adres Sądu Polubownego. W przypadku niewyrażenia zgody przez drugą stronę na postępowanie arbitrażowe, postępowanie takie nie może być prowadzone. Opłata za uproszczone postępowanie arbitrażowe wynosi 150 zł. Wysokość wpisu w postępowaniu arbitrażowym, przy wartości przedmiotu sporu do 50.000 zł wynosi 250 zł, przy wartości przedmiotu sporu do 100.000 zł wynosi 500 zł, zaś przy wartości przedmiotu sporu powyżej 100.000 zł wynosi 1.000 zł. d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego e) Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej lub za pomocą innych środków elektronicznych, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.
§ 13 ust. 27) Klient objęty Serwisem Concierge przyjmuje do wiadomości, że niezbędnym warunkiem załatwienia spraw reklamacyjnych opisanych w „Zasadach Wykonywania Świadczeń Concierge” jest przekazanie przez Bank firmie zewnętrznej świadczącej Serwis Concierge danych osobowych niezbędnych do wyjaśnienia reklamacji wniesionej przez Klienta.	§ 13 ust. 26) Klient objęty Serwisem Concierge przyjmuje do wiadomości, że niezbędnym warunkiem załatwienia spraw reklamacyjnych opisanych w „Zasadach Wykonywania Świadczeń Concierge” jest przekazanie przez Bank firmie zewnętrznej świadczącej Serwis Concierge danych osobowych niezbędnych do wyjaśnienia reklamacji wniesionej przez Klienta.

Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Regulamin”)

Zgodnie z § 28 ust. 1 Regulaminu Kart Kredytowych Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn, w przypadku:

- a) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa regulujących sektor bankowy i/lub finansowy lub zmiany rekomendacji, wytycznych lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem bankowym, wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy.

Podstawa faktyczna zmiany: Dostosowanie do oczekiwań wyrażonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisję Nadzoru Finansowego w zakresie transakcji nieautoryzowanych. Zmianie ulega postanowienie dotyczące obciążenia Rachunku Karty w sytuacji, gdy Bank dokonał zwrotu stwierdzonej lub zgłoszonej jako nieautoryzowana transakcja płatnicza lub przywrócenia obciążonego Rachunku Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka transakcja. Zgodnie z nowym brzmieniem Regulaminu, usunięta zostaje jedna z przesłanek dotycząca obciążenia Rachunku Karty.

Dodatkowo wprowadzono zmiany porządkowe w postaci aktualizacji numeracji jednostek redakcyjnych.

Zapis przed zmianą	Zapis po zmianie
§ 14 ust. 20) W przypadku dokonania przez Bank, zgodnie z ust. 16 powyżej, zwrotu kwoty Transakcji stwierdzonej lub zgłoszonej jako nieautoryzowana transakcja płatnicza lub przywrócenia obciążonego Rachunku Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka transakcja, Bank może obciążyć Rachunek Karty kwotą stanowiącą równowartość zwróconej Klientowi kwoty lub jej odpowiednią część, jeżeli w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego, zgodnie z zasadami przewidzianymi w § 13 ust. 18-23 Regulaminu, Bank: a) potwierdzi, że Klient dokonał Autoryzacji Transakcji, albo b) poweźmie uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, albo c) potwierdzi, że Klient zgłosił Bankowi nieautoryzowaną transakcję płatniczą po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku Karty, albo d) potwierdzi, że Klient ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną Transakcję płatniczą do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, zgodnie z ust. 13 powyżej, albo e) potwierdzi, że Klient doprowadził do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków przewidzianych w § 14 ust. 1-4 Regulaminu, § 17 ust. 27 Regulaminu lub w pkt. 44 regulaminu aplikacji Zasady korzystania z „Aplikacji Citi Mobile”. Bank może obciążyć Rachunek Karty, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w pkt. a)-e) powyżej.	§ 14 ust. 20) W przypadku dokonania przez Bank, zgodnie z ust. 16 powyżej, zwrotu kwoty Transakcji stwierdzonej lub zgłoszonej jako nieautoryzowana transakcja płatnicza lub przywrócenia obciążonego Rachunku Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka transakcja, Bank może obciążyć Rachunek Karty kwotą stanowiącą równowartość zwróconej Klientowi kwoty lub jej odpowiednią część, jeżeli w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego, zgodnie z zasadami przewidzianymi w § 13 ust. 18-22 Regulaminu, Bank: a) potwierdzi, że Klient dokonał Autoryzacji Transakcji, albo b) poweźmie uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw, albo c) potwierdzi, że Klient zgłosił Bankowi nieautoryzowaną transakcję płatniczą po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku Karty, albo d) potwierdzi, że Klient ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną Transakcję płatniczą do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, zgodnie z ust. 13 powyżej. Bank może obciążyć Rachunek Karty, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w pkt. a)-d) powyżej.
§ 14 ust. 21) Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w ust. 20 pkt. a)-e) powyżej, Bank wraz z udzieleniem negatywnej odpowiedzi na reklamację, wzywa Klienta do zwrotu kwoty przekazanej Klientowi zgodnie z ust. 16 powyżej, w terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym niż 14 dni. W przypadku braku zwrotu w terminie wskazanym w wezwaniu, Bank może obciążyć Rachunek Karty zgodnie z ust. 20 powyżej, po bezskutecznym upływie wskazanego terminu.	§ 14 ust. 21) Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w ust. 20 pkt. a)-d) powyżej, Bank wraz z udzieleniem negatywnej odpowiedzi na reklamację, wzywa Klienta do zwrotu kwoty przekazanej Klientowi zgodnie z ust. 16 powyżej, w terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym niż 14 dni. W przypadku braku zwrotu w terminie wskazanym w wezwaniu, Bank może obciążyć Rachunek Karty zgodnie z ust. 20 powyżej, po bezskutecznym upływie wskazanego terminu.

W Regulaminie Kart Kredytowych Citibank dostosowano numerację i odniesienia.