

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

Obowiązuje od 13 lutego 2026 r.

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 złożone:
 - 1) na piśmie:
 1. w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału albo korespondencyjnie na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-260 Warszawa 42;
 2. przez usługę bankowości elektronicznej 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;
 - 2) 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).
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 nie dotyczących świadczonej 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 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 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
10. Na złożoną reklamację Bank udzieli odpowiedzi:
 - a. na 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 adres e-mail Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana na adres e-mail lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie;
 - c. poprzez Citibank Online (jako kopia odpowiedzi wysłanej na 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.
11. 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.
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 Konsumentckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-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_rynk/sad_polubowny_przy_KNF);
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
13. Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

Bank – Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie;

Klient, Klient Indywidualny, Klient Firmowy – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta, zamierza korzystać lub korzystała z usług świadczonych przez Bank;

Oddział – jednostka organizacyjna, w której Bank świadczy usługi dla Klientów.