

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

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

- Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w formie:
 - pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleiszowska 6, 01-260 Warszawa 42;
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
 - w formie elektronicznej - przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com.

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

2. Bank informuje, że:

- działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
 - Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
 - organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
 - Klient ma możliwość złożenia skargi lub 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.
 - 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.
 - Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
 - 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 wzorem podpisu złożonym w Banku.
 - O wyniku rozpatrzenia skargi lub 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 roku o usługach płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
 - W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji w terminie o którym mowa w pkt 8 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - wskaże okoliczności, które muszą być ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy;
 - określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji niedotyczącej 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 roku 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 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)
 - W przypadku reklamacji niedotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
 - w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta,
 - za pomocą innego trwałego nośnika informacji,
 - na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
 - W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
 - Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
 - 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. Goleiszowska 6
01-260 Warszawa 42

oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

14. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:

- 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>),
- 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/>).
- na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne).
- przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.