

Informacje o możliwości złożenia reklamacji

Informujemy o przysługującej Ci możliwości złożenia reklamacji, którą można złożyć:

- a) na piśmie – złożonym osobiście w Oddziale w godzinach pracy Oddziału albo wysłanym na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01 – 249 Warszawa, albo wysłanym na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-51087-16873-WFBWS-31, wpisany do bazy adresów elektronicznych,
- b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku,
- c) w postaci elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń opisanych w złożonej reklamacji, przysługuje Ci możliwość:

- a) złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do 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, na adres: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, poprzez ePUAP: /RzecznikFinansowy/domyslna albo na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-82898-28814-BHBGA-15,
- b) skierowania roszczenia na drogę sądową,
- c) pozasądowego rozwiązania sporu poprzez złożenie przez Ciebie wniosku do:
 - Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł,
 - Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem.