

## Regulamin oferty „Citi Priority - konto internetowe” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Citi Priority - konto internetowe” („Oferta”) jest Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000001538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał w pełni opłacony („Bank”), adres do korespondencji elektronicznej listybh@citi.com.

### Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 25 czerwca 2018 r. do 31 grudnia 2018 r.
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii internetowej przeprowadzanej na stronie [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl).

### Warunki Oferty

4. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które spełnią łącznie wszystkie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty wypełnią i prześlą do Banku formularz na stronie internetowej <https://www.online.citibank.pl/formularz/konta/citi-priority/konto-internetowe/> („Przystąpienie”),
  - b) w Okresie Obowiązywania Oferty i miejscu obowiązywania Oferty zawrą z Bankiem Umowę Produktów Depozytowych, na podstawie której otworzą Konto Osobiste typu Citi Priority w ramach niniejszej Oferty,
  - c) od 1 stycznia 2017 r. do dnia Przystąpienia nie posiadały w Banku jakiegokolwiek produktu.
5. Z Oferty wyłączone są:
  - a) osoby, które podni 1 stycznia 2017 r. posiadały w Banku dowolny produkt, w tym Konto Osobiste lub Rachunek Oszczędnościowy (dotyczy również wszystkich Współposiadaczy Konta) i/lub były Pełnomocnikami do Konta,
  - b) osoby będące pracownikami Banku lub spółek zależnych Banku,
  - c) osoby współpracujące z Bankiem na podstawie umów cywilnoprawnych,
  - d) członkowie władz Banku,
  - e) osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty - pracownicy którejkolwiek z agencji bądź firm współpracujących z Bankiem przy organizacji Oferty, a także rodzice, rodzeństwo oraz małżonkowie tych osób,
  - f) osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
  - g) obywatele lub rezydenci podatkowi Stanów Zjednoczonych Ameryki, tj. osoby mające stałe zamieszkanie na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki lub posiadające „pozwolenie na pracę” w Stanach Zjednoczonych Ameryki (tzw. Zieloną Kartę) lub spełniające tzw. test długotrwałego przebywania na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki (ang. “substantial presence test”), który zasadniczo dotyczy weryfikacji długości pobytu na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki w okresie ostatnich 3 lat.
6. Uczestnik jest uprawniony do skorzystania ze stawki 0 zł dla opłaty za wypłatę gotówki w bankomatach innych niż Banku w kraju, za pośrednictwem Akceptantów (z wyjątkiem usługi Płać kartą i wypłacaj) wskazanej w pkt 6.3 Wykazu Opłat i Prowizji dla oferty „Citi Priority - konto internetowe” („Wykaz”) stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, jeśli wyrazi następujące zgody:
  - i. na przetwarzanie przez Bank danych osobowych w celu informowania o usługach Banku w przypadku, gdy umowa nie zostanie zawarta lub przestanie obowiązywać,
  - ii. na przetwarzanie przez Bank danych osobowych w celu informowania o usługach partnerów Banku w przypadku, gdy umowa nie zostanie zawarta lub przestanie obowiązywać,
  - iii. na przesyłanie i prezentowanie przez Bank informacji handlowych, w tym mających charakter reklamy lub marketingu bezpośredniego, środkami komunikacji elektronicznej (na przykład: system bankowości elektronicznej, sms, e-mail, powiadomienia w aplikacjach),
  - iv. na telefoniczne przekazywanie i prezentowanie informacji handlowych, w tym mających charakter reklamy lub marketingu bezpośredniego, przez Bank.

### Wysokość Opłat i Prowizji

7. Każdy Uczestnik, który spełni warunki wskazane w pkt 4 niniejszego Regulaminu korzysta z preferencyjnej stawki opłaty miesięcznej za prowadzenie rachunku płatniczego Konta Osobistego w PLN lub Rachunku Oszczędnościowego.
8. Uczestnik przystępując do Oferty zgadza się na zastosowanie stawek opłat w wysokości wyższej niż określona w Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz Linia kredytowa dla Klientów indywidualnych dla konta osobistego Citi Priority w przypadku następujących opłat:
  - a. 1.3. opłata miesięczna za dostęp do usługi bankowości telefonicznej CitiPhone;

- b. 3. polecenie przelewu krajowego w złotych i polecenie przelewu wewnętrznego w złotych,
    - i. 3.1. realizacja polecenia przelewu wewnętrznego w złotych,
      - 3.1.2. u Doradcy w usłudze bankowości telefonicznej CitiPhone oraz w Oddziale Banku;
    - ii. 3.2. realizacja polecenia przelewu krajowego w złotych (inne niż polecenie przelewu wewnętrznego),
      - 3.2.2. u Doradcy w usłudze bankowości telefonicznej CitiPhone oraz w Oddziale Banku;
  - c. 4. polecenie przelewu wewnętrznego w euro lub innej walucie obcej, polecenie przelewu w walucie obcej, polecenie przelewu SEPA, polecenie przelewu transgranicznego w złotych, polecenie przelewu transgranicznego w walucie obcej, polecenie przelewu transgranicznego w euro,
    - 4.1. realizacja polecenia przelewu wewnętrznego w euro lub innej walucie obcej,
      - 4.1.2. u Doradcy w usłudze bankowości telefonicznej CitiPhone oraz w Oddziale Banku;
  - d. 6. Wypłata gotówki,
    - i. 6.1. w Oddziale Banku;
    - ii. 6. Wypłata gotówki,
      - iii. 6.3. w bankomatach innych niż Banku w kraju, za pośrednictwem Akceptantów (z wyjątkiem usługi Płać kartą i wypłacaj);
  - e. 7. Wpłaty gotówki,
    - i. 7.1. w Oddziale Banku.
9. Wysokość stawek opłat wymienionych w pkt 7 i 8 powyżej została wskazana w Wykazie stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. W zakresie opłat i prowizji niewymienionych w Wykazie stosuje się warunki przewidziane w Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz Linia Kredytowa dla Klientów Indywidualnych dla konta Citi Priority.

### Postępowanie reklamacyjne

10. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w poniższej 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, z adnotacją „Dotyczy: Citi Priority - konto internetowe”,
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku,
  - c) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) korzystając z formularza reklamacyjnego.
11. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
12. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
13. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej notarialnie poświadczonej, notarialnej bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
14. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie popowzięciu 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.
15. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
16. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub 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.
17. 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. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, Bank od dnia 15 listopada 2018 r. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
18. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o którym mowa w pkt 16 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
- a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) 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 nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub, począwszy od dnia 15 listopada 2018 r., 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych.
19. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 17 oraz pkt 18 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
20. W przypadku reklamacji nie dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
- a) w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie;
  - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji tj. SMS, na wskazany numer telefonu Klienta;
  - c) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail Klienta.
21. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
22. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
23. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
- a) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banku Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem [www.zbp.pl/arbitrer](http://www.zbp.pl/arbitrer), w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł, na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku Uczestnika, doktóręgo

należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Uczestnika, że w terminie 30 dni nie uzyskał od Banku odpowiedzi na swoją skargę;

- b) przed Rzecznikiem Finansowym, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, na podstawie wniosku Uczestnika złożonego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez Bank. Strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>;
- c) przed sądem polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z jego regulaminem. Szczegółowe informacje o sądzie polubownym są dostępne na stronie [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny/](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/).

Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

#### Postanowienia końcowe

- 24. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie. W przypadku rezygnacji z udziału w Ofercie stosuje się warunki przewidziane dla posiadaczy Kont Citi Priority.
- 25. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy Produktów Depozytowych, przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy Produktów Depozytowych stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie.
- 26. Bank jest uprawniony do zmiany stawek opłat mających zastosowanie do Uczestnika i wprowadzenia nowych opłat w trybie i na zasadach przewidzianych w Regulaminie Rachunków Bankowych dla zmiany Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz Linia kredytowa dla Klientów indywidualnych.
- 27. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy Produktów Depozytowych i Regulaminu Rachunków Bankowych.
- 28. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 25 czerwca 2018 r.
- 29. Oferta nie łączy się z promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank dla Konta, z wyłączeniem ofert Banku związanych z polecaniem klientom kont osobistych.
- 30. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
- 31. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku [www.citihandlowy.pl](http://www.citihandlowy.pl).

Oświadczam, że otrzymałem/am i zapoznałem/am się z „Informacją o przetwarzaniu danych osobowych”.

Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję Regulamin oferty „Citi Priority - konto internetowe”.

.....  
Data i podpis Klienta

.....  
Data i podpis przedstawiciela Banku

## Załącznik nr 1 - Wykaz Opłat i Prowizji w ramach Oferty „Citi Priority - konto internetowe”

1.	Konto	
1.1.	opłata miesięczna za prowadzenie rachunku płatniczego Konta Osobistego w PLN lub Rachunku Oszczędnościowego	0 PLN
1.3.	opłata miesięczna za dostęp do usługi bankowości telefonicznej CitiPhone	6 PLN
3.	<b>Polecenie przelewu krajowego w złotych i polecenie przelewu wewnętrznego w złotych</b>	
3.1.	<b>Realizacja polecenia przelewu wewnętrznego w złotych</b>	
3.1.2.	u Doradcy w usłudze bankowości telefonicznej CitiPhone oraz w Oddziale Banku	20 PLN
3.2.	<b>Realizacja polecenia przelewu krajowego w złotych (inne niż polecenie przelewu wewnętrznego)</b>	
3.2.2.	u Doradcy w usłudze bankowości telefonicznej CitiPhone oraz w Oddziale Banku	20 PLN
4.	<b>Polecenie przelewu wewnętrznego w euro lub innej walucie obcej, polecenie przelewu w walucie obcej, polecenie przelewu SEPA, polecenie przelewu transgranicznego w złotych, polecenie przelewu transgranicznego w walucie obcej, polecenie przelewu transgranicznego w euro</b>	
4.1.	<b>Realizacja polecenia przelewu wewnętrznego w euro lub innej walucie obcej</b>	
4.1.2.	u Doradcy w usłudze bankowości telefonicznej CitiPhone oraz w Oddziale Banku	20 PLN
6.	<b>Wypłata gotówki</b>	
6.1.	w Oddziale Banku	20 PLN
6.3.	w bankomatach innych niż Banku w kraju, za pośrednictwem Akceptantów (z wyjątkiem usługi Płać kartą i wypłacaj)	0 PLN jeśli Klient podpisując Umowę wyraził zgody wskazane w Regulaminie Oferty „Citi Priority - Konto Internetowe”; 7 PLN w innych przypadkach
7.	<b>Wpłaty gotówki</b>	
7.1.	w Oddziale Banku	20 PLN