

Wykaz zmian w Regulaminie Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Postanowienie obowiązujące do 12.02.2026 r.

§ 1. DEFINICJE

20) ePIN – osobisty, poufny Kod identyfikacyjny Klienta wykorzystywany w procedurze Uwierzytelnienia 3D Secure umożliwiającą dokonanie Transakcji bezgotówkowej bez fizycznego użycia Karty Debetowej za pośrednictwem sieci Internet. Do czasu samodzielnego ustanowienia przez Klienta ePIN, ePIN jest taki sam jak PIN Karty Debetowej, nie dłużej jednak niż do 09.05.2023 lub do piątego użycia PINu Kart Debetowej w procedurze Uwierzytelnienia 3D Secure, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Postanowienie obowiązujące od 13.02.2026 r.

§ 1. DEFINICJE

20) ePIN – osobisty, poufny Kod identyfikacyjny Klienta wykorzystywany w procedurze Uwierzytelnienia 3D Secure umożliwiającą dokonanie Transakcji bezgotówkowej bez fizycznego użycia Karty Debetowej za pośrednictwem sieci Internet.

Podstawa prawna i faktyczna zmiany

Regulamin Rachunków Bankowych § 38 ust. 20:

Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn w przypadku:

b) zmiany zakresu, formy lub wprowadzenia nowych usług oferowanych Klientowi w ramach Umowy zawartej z Klientem, o ile zmiana nie narusza interesu Klienta, (...).

Powód zmiany:

Doprecyzowanie postanowienia dotyczącego definicji do aktualnego stanu tej funkcjonalności.

Postanowienie obowiązujące do 12.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje Klientów dotyczące funkcjonowania Konta, Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, Oddziałów, CitiAlerts (w tym usługi Powiadamiania SMS) oraz Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online, jak również innych oferowanych przez Bank produktów i usług przyjmowane są:
 - 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 listybh@citi.com Banku, przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”.

Postanowienie obowiązujące od 13.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje Klientów dotyczące funkcjonowania Konta, Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, Oddziałów, CitiAlerts (w tym usługi Powiadamiania SMS) oraz Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online, jak również innych oferowanych przez Bank produktów i usług przyjmowane są:
 - a) na piśmie:
 - i. w Oddziale w godzinach pracy Oddziału albo korespondencyjnie na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01 – 260 Warszawa 42;
 - ii. 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;
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku.

Podstawa prawna i faktyczna zmiany

Regulamin Rachunków Bankowych § 38 ust. 20:

Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn w przypadku:

a) dostosowania do nowych lub zmienionych przepisów prawa regulujących działalność Banku bądź do zmiany interpretacji ww. przepisów przez właściwe organy w zakresie dotyczącym Umowy, (...).

Powód zmiany:

Aktualizacja postanowienia dotyczącego składania 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”), w szczególności poprzez dostosowanie go do pojęć wprowadzonych Nowelizacją.

Postanowienie obowiązujące do 12.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

12. W przypadku reklamacji niedotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
- a) na piśmie 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).

Postanowienie obowiązujące od 13.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

12. 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 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 Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online (jako kopia odpowiedzi wysłanej na Główny Adres E-mail Klienta) – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online;
 - d) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana na adres do doręczeń elektronicznych.

Podstawa prawna i faktyczna zmiany

Regulamin Rachunków Bankowych § 38. ust. 20:

Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn w przypadku:

a) dostosowania do nowych lub zmienionych przepisów prawa regulujących działalność Banku bądź do zmiany interpretacji ww. przepisów przez właściwe organy w zakresie dotyczącym Umowy, (...).

Powód zmiany:

Aktualizacja postanowienia dotyczącego 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.

Postanowienie obowiązujące do 12.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

13. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, 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.

Postanowienie obowiązujące od 13.02.2026 r.

Usunięcie i zastąpienie treści nowym brzmieniem postanowienia § 36 ust. 12. Regulaminu Rachunków Bankowych

Podstawa prawna i faktyczna zmiany

Regulamin Rachunków Bankowych § 38. ust. 20:

Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn w przypadku:

a) dostosowania do nowych lub zmienionych przepisów prawa regulujących działalność Banku bądź do zmiany interpretacji ww. przepisów przez właściwe organy w zakresie dotyczącym Umowy, (...).

Powód zmiany:

Aktualizacja postanowień dotyczących 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.) poprzez ujednolicenie postanowień dotyczących udzielania przez Bank odpowiedzi na reklamacje, niezależnie od tego, czy reklamacja dotyczy usług płatniczych świadczonych przez Bank.

Postanowienie obowiązujące do 12.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

15. W przypadku dokonania przez Bank, zgodnie z § 18 ust. 9 Regulaminu, zwrotu kwoty Transakcji stwierdzonej lub zgłoszonej jako nieautoryzowana transakcja płatnicza lub przywrócenia obciążonego Konta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka transakcja, Bank może obciążyć Konto kwotą stanowiącą równowartość zwróconej Klientowi kwoty lub jej

odpowiednią część, jeżeli w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego, zgodnie z zasadami przewidzianymi w ust. 7-13 powyżej, Bank:

- a) potwierdzi, że Klient dokonał Autoryzacji Transakcji, albo
- b) poweźmie uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw, albo
- c) potwierdzi, że Klient zgłosił Bankowi nieautoryzowaną transakcję płatniczą po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Konta, albo
- d) potwierdzi, że Klient ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, zgodnie z § 18 ust. 10 Regulaminu, 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 § 18 ust. 5-7 Regulaminu, § 26 ust. 3-4 Regulaminu, § 26 ust. 10-11 Regulaminu lub w pkt. 44 Zasad korzystania z „Aplikacji Citi Mobile®”.

Bank może obciążyć Konto, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w pkt. a)-e) powyżej.

Postanowienie obowiązujące od 13.02.2026 r.

§ 36. REKLAMACJE

14. W przypadku dokonania przez Bank, zgodnie z § 18 ust. 9 Regulaminu, zwrotu kwoty Transakcji stwierdzonej lub zgłoszonej jako nieautoryzowana transakcja płatnicza lub przywrócenia obciążonego Konta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka transakcja, Bank może obciążyć Konto kwotą stanowiącą równowartość zwróconej Klientowi kwoty lub jej odpowiednią część, jeżeli w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego, zgodnie z zasadami przewidzianymi w ust. 7-13 powyżej, Bank:

- a) potwierdzi, że Klient dokonał Autoryzacji Transakcji, albo
- b) poweźmie uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw, albo
- c) potwierdzi, że Klient zgłosił Bankowi nieautoryzowaną transakcję płatniczą po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Konta, albo
- d) potwierdzi, że Klient ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, zgodnie z § 18 ust. 10 Regulaminu.

Bank może obciążyć Konto, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w pkt. a)-d) powyżej.

Podstawa prawna i faktyczna zmiany

Regulamin Rachunków Bankowych § 38. ust. 20:

Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn w przypadku:

a) dostosowania do nowych lub zmienionych przepisów prawa regulujących działalność Banku bądź do zmiany interpretacji ww. przepisów przez właściwe organy w zakresie dotyczącym Umowy, (...).

Powód zmiany:

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

Pozostałe zmiany w Regulaminie Rachunków Bankowych mają jedynie charakter redakcyjny i porządkujący i są konsekwencją opisanych powyżej zmian.

Numeracja i odwołania w dokumencie zostały odpowiednio zmienione.