

## Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.

Niniejszy Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. określa warunki wydawania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. Kart Kredytowych Citibank oraz zasady korzystania z tych kart, w tym dokonywania Transakcji przy ich użyciu.

### Rozdział I Postanowienia ogólne § 1

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Automatyczny bankier** - nieodpłatna funkcja Serwisu bankowości telefonicznej umożliwiająca uzyskanie informacji oraz samodzielne, bez pośrednictwa doradcy, wykonanie części operacji za pomocą numeru Karty lub numeru PESEL wraz z CitiPhone PIN-em lub za pomocą wyłącznie CitiPhone PIN-u w sytuacji, gdy Klient ma aktywną Usługę Identyfikacji Numerów Przychodzących.
- 2) **Autoryzacja Transakcji** - udzielenie przez Klienta/Użytkownika zgody na wykonanie Transakcji z użyciem Karty lub w ciężar Rachunku Karty w formie i trybie przewidzianym w Regulaminie.
- 3) **Bank** - Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 000001538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522 638 400 złotych, kapitał został w pełni opłacony, działający na podstawie zezwoleń i pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego, adres poczty elektronicznej: listybh@citi.com, strona internetowa Banku: www.citihandlowy.pl.
- 4) **CitiAlerts** - usługa przekazywania Klientom krótkich wiadomości tekstowych SMS i/lub wiadomości elektronicznych e-mail dotyczących wybranych produktów oferowanych przez Bank z taką usługą.
- 5) **Citibank Online/Serwis bankowości internetowej** - Serwis bankowości internetowej Citibank Online stanowiący kanał dostępu do informacji o Rachunku Karty oraz umożliwiający składanie dyspozycji lub oświadczeń za pośrednictwem sieci Internet.
- 6) **Citi Mobile** - Serwis Bankowości Mobilnej Citi Mobile będący uproszczoną wersją Citibank Online i stanowiący kanał dostępu do informacji o Rachunku Karty oraz umożliwiający Klientowi składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu urządzenia telekomunikacji mobilnej. Odniesienia w Regulaminie dotyczące Citibank Online odnoszą się do Citi Mobile, chyba że zastrzeżono inaczej.
- 7) **CitiPhone/Serwis bankowości telefonicznej** - usługa dostępu do Rachunku Karty umożliwiająca pozyskanie informacji o Rachunku Karty lub składanie dyspozycji lub oświadczeń za pośrednictwem telefonu. Możliwość korzystania z CitiPhone za pośrednictwem Doradcy podlega opłacie zgodnie z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji, chyba że zastrzeżono inaczej.
- 8) **CitiPhone PIN** - kod identyfikacyjny Klienta/Użytkownika do weryfikacji jego tożsamości przez CitiPhone.
- 9) **Cookies** - pliki przechowujące informacje lub służące do uzyskania dostępu do informacji już przechowywanych w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym używanym przez Użytkownika końcowego w związku z korzystaniem z Citibank Online.
- 10) **CVV2/CVC2** - trzycyfrowy numer umieszczony na rewersie Karty, używany do autoryzacji Transakcji podczas dokonywania płatności bez fizycznego użycia Karty, w szczególności do realizowania zamówień składanych listownie, telefonicznie lub Transakcji dokonywanych przez Internet.
- 11) **Czytnik zbliżeniowy** - elektroniczne urządzenie stanowiące integralną część terminalu w punkcie sprzedaży (POS - ang. point of sale - punkt handlowy), służące do przeprowadzania Transakcji zbliżeniowych oraz drukowania ich potwierdzeń, odczytujące dane z Modułu zbliżeniowego.
- 12) **Dane osobowe** - informacje umożliwiające identyfikację Klienta/Użytkownika przetwarzane przez Bank w systemach informatycznych lub na nośnikach papierowych.
- 13) **Dodatkowy Limit kredytu** - maksymalna kwota dopuszczalnego Zadłużenia w ramach Rachunku Karty, wynikająca z zawartego Porozumienia, wykorzystywana i spłacana zgodnie z § 9 ust.1 Regulaminu, wyrażona w polskich złotych (PLN), ustalona przez Bank indywidualnie z Klientem.
- 14) **Dostawca usług płatniczych** - dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 roku.
- 15) **Doręczenie** - doręczenie korespondencji pocztą na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji lub pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta Główny adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Serwisu bankowości internetowej Citibank Online, w taki sposób, aby Klient mógł się z nią zapoznać oraz odtworzyć w niemienionej postaci.
- 16) **Dzień roboczy** - dzień, w którym Bank jest otwarty w celu prowadzenia działalności objętej Umową, inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy.
- 17) **FotoKasa** - narzędzie dostępne w aplikacji Citi Mobile umożliwiające odczyt informacji ze specjalnego kodu dwuwymiarowego (kod QR) za pomocą aparatu fotograficznego w telefonie komórkowym i na tej podstawie realizację przelewów za pomocą aplikacji.
- 18) **Główny adres poczty elektronicznej/Główny adres e-mail** - podstawowy adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta do kontaktu z Bankiem, który wykorzystywany jest m.in. do wysyłania powiadomień o wystawieniu Wyciągu w formie elektronicznej oraz do świadczenia usług dodatkowych, w tym CitiAlerts.
- 19) **Główny numer telefonu komórkowego/Główny telefon komórkowy** - podstawowy numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta/Użytkownika do kontaktu z Bankiem, wykorzystywany do komunikacji z Klientem/Użytkownikiem za pomocą wiadomości tekstowych SMS lub wiadomości elektronicznych MMS i do świadczenia usług dodatkowych, m.in.: CitiAlerts, 3D Secure, Kod autoryzacyjny, Usługa Identyfikacji Numerów Przychodzących.
- 20) **Harmonogram Planu spłat ratalnych „Komfort”** - wykaz planu spłat z wyodrębnieniem jego poszczególnych składników, w szczególności kapitału, odsetek oraz wszelkich innych kosztów kredytu, które konsument jest zobowiązany ponieść.
- 21) **Hasło 3D Secure** - przesłane w postaci wiadomości tekstowej SMS na wskazany przez Klienta/Użytkownika Główny numer telefonu komórkowego - jednorazowe hasło służące do identyfikacji Klienta lub Użytkownika i akceptacji jego dyspozycji w ramach potwierdzenia Transakcji dokonywanych przez Internet z wykorzystaniem Zabezpieczenia 3D Secure.
- 22) **Instrument płatniczy** - zindywidualizowane urządzenie lub zbiór procedur wykorzystywane przez Klienta do złożenia Zlecenia Płatniczego, w szczególności Citicard, Citibank Online, CitiPhone.
- 23) **Karta** - Karta Kredytowa Citibank wydawana przez Bank, odpowiednio Karta główna lub Karta dodatkowa wraz z ewentualnymi Nośnikami zbliżeniowymi, uprawniająca do dokonywania Transakcji z wykorzystaniem Limitu kredytu. Typy Kart zostały wskazane w Tabeli Opłat i Prowizji, w tym Karty Kredytowe Citibank wydawane we współpracy z partnerami zewnętrznymi.
- 24) **Karta dodatkowa** - Karta wydawana Użytkownikowi.
- 25) **Karta główna** - Karta wydawana Klientowi.
- 26) **Klient** - osoba mająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z Bankiem Umowę i dokonuje Transakcji w swoim imieniu i na swoją rzecz, w celu bezpośrednio niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową; będąca konsumentem w rozumieniu art.22 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny (dalej: Kodeks cywilny), będąca posiadaczem Karty głównej wydanej do Rachunku Karty.
- 27) **Kod autoryzacyjny** - jednorazowy kod służący do autoryzacji Transakcji/czynności dokonywanej przez Klienta/Użytkownika w Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile).

- 28) **Kod identyfikacyjny** - poufne kody identyfikacyjne: PIN, PIN Nośnika zbliżeniowego, CitiPhone PIN lub inne identyfikatory oraz hasło (hasła), które łącznie z danymi Karty lub danymi osobowymi Klienta służą do weryfikacji i logowania do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online - dla określenia wszystkich łącznie, niektórych lub jednego z nich.
- 29) **Limit kredytu** - maksymalna kwota dopuszczalnego Zadłużenia wykorzystywana w ramach Karty głównej i Kart dodatkowych, obejmująca także zadłużenie przewidziane na podstawie § 9 ust.1, 5 i 6 Regulaminu, wyrażona w polskich złotych (PLN), ustalona przez Bank indywidualnie dla Klienta.
- 30) **Limit kwotowy Transakcji zbliżeniowych** - kwota, powyżej której dokonanie Transakcji może wymagać potwierdzenia PIN-em lub podpisem Klienta/ Użytkownika.
- 31) **Limit kredytu dla Karty dodatkowej** - maksymalna kwota dopuszczalnego Zadłużenia wyrażona w polskich złotych (PLN), ustalona przez Bank na wniosek Klienta indywidualnie dla Użytkownika, w ramach Limitu kredytu.
- 32) **Minimalna kwota do zapłaty** - określona na Wyciągu minimalna kwota, jaką Klient jest zobowiązany zapłacić Bankowi najpóźniej w dniu wskazanym na Wyciągu; Minimalna kwota do zapłaty wyliczana jest jako równowartość:
  - kwoty miesięcznych rat kapitałowo-odsetkowych Planu spłat ratalnych „Komfort”,
  - kwoty odsetek naliczonych za dany okres rozliczeniowy,
  - kwoty przekroczenia Limitu kredytu w momencie wystawienia danego Wyciągu,
  - zaległych Minimalnych kwot do zapłaty, niespłaconych z poprzednich okresów,
  - 3,42% Salda zadłużenia wskazanego na Wyciągu, pomniejszonego o składowe wymienione powyżej,
  - nie mniej niż 30 PLN.
- 33) **Moduł zbliżeniowy** - zestaw antenowy wbudowany w Nośnik zbliżeniowy, komunikujący się z Czytnikiem zbliżeniowym terminala POS, umożliwiając dokonywanie Transakcji zbliżeniowych.
- 34) **Nazwa Użytkownika** - nadana przez Klienta nazwa, która definiuje go jako użytkownika w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online i jest wykorzystywana do logowania w tym serwisie.
- 35) **Nośnik zbliżeniowy** - Karta, w szczególności w formie naklejki zbliżeniowej, wyposażona w Moduł zbliżeniowy, lub oprogramowanie w odpowiednim urządzeniu elektronicznym (w tym urządzeniu telekomunikacji mobilnej) wyposażonym w Moduł zbliżeniowy umożliwiając dokonywanie Transakcji zbliżeniowych.
- 36) **NRB/numer rachunku bankowego** - jednoznaczny identyfikator rachunku Klienta w Banku, przyjęty w polskim systemie numeracji rachunków bankowych, stosowany w transakcjach krajowych. Numer rachunku składa się z dwudziestu sześciu cyfr, tj. z dwóch cyfr kontrolnych, po których następuje osiem cyfr numeru rozliczeniowego Banku i szesnaście cyfr numeru rachunku Klienta w Banku.
- 37) **Oddział** - jednostka organizacyjna, w której Bank świadczy usługi dla Klientów objęte Umową; wykaz takich jednostek jest dostępny na stronie internetowej Banku oraz w Serwisie bankowości telefonicznej CitiPhone.
- 38) **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji.
- 39) **Organizacja płatnicza** - organizacja zajmująca się rozliczaniem Transakcji dokonywanych przy użyciu kart wydanych w ramach danej organizacji (np. VISA, MasterCard); informacja o Organizacjach płatniczych obsługujących karty wydawane przez Bank dostępna jest na stronie internetowej Banku oraz w Serwisie bankowości telefonicznej CitiPhone.
- 40) **Pełnomocnik** - osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych, upoważniona przez Klienta do reprezentowania go wobec Banku w ramach Umowy.
- 41) **PIN** - osobisty, poufny Kod identyfikacyjny Klienta/Użytkownika umożliwiając dokonanie Transakcji z fizycznym użyciem Karty.
- 42) **PIN Nośnika zbliżeniowego** - osobisty, poufny Kod identyfikacyjny Klienta/Użytkownika umożliwiając dokonywanie Transakcji zbliżeniowych przy użyciu Nośnika zbliżeniowego.
- 43) **Plan spłat ratalnych „Komfort”/Plan** - rozłożenie spłaty kredytu na raty, zaciągniętego w ramach Limitu kredytu lub w ramach Dodatkowego Limitu kredytu na zasadach określonych w Regulaminie i w Porozumieniu, w szczególności w rozdziale XIII Regulaminu.
- 44) **Porozumienie** - uzgodnienie między Bankiem a Klientem zmiany warunków Umowy, w tym w zakresie oprocentowania, Dodatkowego Limitu kredytu, Tymczasowego podwyższenia Limitu kredytu lub zmiany Limitu kredytu, Planów spłat ratalnych „Komfort”, dokonane w formie pisemnej, w tym w formie elektronicznej, zgodnie z art. 7 Prawa bankowego.
- 45) **Prawo bankowe** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
- 46) **Rachunek Karty** - rachunek techniczny Banku, prowadzony w złotych polskich, na którym księgowane są dokonane Transakcje oraz opłaty, prowizje i odsetki należne Bankowi na podstawie Umowy, a także dokonane spłaty Zadłużenia. Rachunek Karty jest przypisany bezpośrednio do określonej Karty. Bank otwiera Rachunek Karty wraz z wydaniem Karty głównej lub wydaniem Karty dodatkowej. Rachunek Karty może ulec zmianie w przypadku wymiany Karty w sytuacjach opisanych w § 4 ust. 4 i 5. Rachunek Karty przypisany do Karty głównej jest każdorazowo uwidocznony na Wyciągu oraz dostępny w Citibank Online (dla Karty głównej oraz Karty dodatkowej).
- 47) **Regulamin** - Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A., wraz z załącznikami, stanowiący integralną część Umowy.
- 48) **Saldo zadłużenia wskazane na Wyciągu** - kwota Zadłużenia w dniu wystawiania Wyciągu z Rachunku Karty, pomniejszona o kwotę kapitału pozostałego do spłaty w ramach Planu.
- 49) **Serwis Concierge** - usługa organizacyjno-rezerwacyjna, której zakres określony został w Zasadach Wykonywania Świadczeń Concierge (dokument ten jest dostępny na stronie internetowej Banku [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl)), dostępna dla posiadaczy głównej Karty Kredytowej Citibank Platinum lub Karty Kredytowej MasterCard, opatrzonej specjalnym znakiem graficznym World.
- 50) **Transakcja** - wypłata gotówki, przelew lub dokonanie zapłaty za nabywane towary i usługi przy użyciu Karty, w tym:
  - Transakcja bezgotówkowa - płatność za nabywane towary i usługi dokonana w punktach handlowych lub usługowych, jak również płatność dokonana bez fizycznego użycia Karty, w szczególności zamówienia składane pisemnie, telefonicznie lub przez Internet,
  - Transakcja zbliżeniowa - transakcja bezgotówkowa dokonywana przy użyciu Karty wyposażonej w Moduł zbliżeniowy lub przy użyciu Nośnika zbliżeniowego w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Czytnik Zbliżeniowy,
  - Transakcja gotówkowa - wypłata gotówki w bankomatach, bankach lub winnych instytucjach finansowych, przy czym Transakcje w urzędzie pocztowym, kasynie i zakładzie bukmacherskim, w tym internetowych zakładach bukmacherskich, oraz przelew z Rachunku Karty są traktowane na potrzeby Regulaminu jak Transakcje gotówkowe.
- 51) **Tabela kursów walut** - bieżące zestawienie kursów kupna i sprzedaży walut obcych, publikowane na stronie internetowej Banku oraz dostępne w Serwisie bankowości telefonicznej CitiPhone i w Oddziałach Banku.
- 52) **Tabela Limitów Transakcji** - tabela limitów i ograniczeń dotyczących Transakcji, znajdująca się w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
- 53) **Tabela Oprocentowania** - wykaz stóp oprocentowania znajdujący się w Załączniku nr 3 do Regulaminu.
- 54) **Tabela Opłat i Prowizji** - wykaz opłat i prowizji znajdujący się w Załączniku nr 2 do Regulaminu.
- 55) **Tymczasowe podwyższenie Limitu kredytu** - kwota dopuszczalnego czasowego Zadłużenia ponad Limit kredytu w ramach Karty głównej udzielana zgodnie z § 9 ust. 5 Regulaminu.
- 56) **Umowa o Kartę/Umowa** - umowa między Bankiem a Klientem o wydanie i korzystanie z Karty oraz łączące się z nią Porozumienia.
- 57) **Unikatowy identyfikator** - numer rachunku płatniczego w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych, w formacie ustalonym według standardów określonych w odrębnych przepisach, w tym NRB.
- 58) **Usługa Identyfikacji Numerów Przychodzących** - funkcja umożliwiająca identyfikację Klienta/Użytkownika telefonującego do CitiPhone z Głównego telefonu komórkowego, na podstawie numeru telefonu, z którego Klient/Użytkownik telefonuje i który uprzednio wskazał Bankowi, oraz wprowadzanego CitiPhone PIN-u.
- 59) **Ustawa o usługach płatniczych** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
- 60) **Użytkownik** - użytkownik Karty dodatkowej upoważniony przez Klienta do dokonywania w imieniu i na rzecz Klienta Transakcji przy użyciu tej Karty, którego dane identyfikacyjne są na niej umieszczone.
- 61) **Użytkownik końcowy** - Klient korzystający z Citibank Online lub żądający świadczenia usługi Citibank Online.
- 62) **Wniosek** - wniosek o wydanie Karty głównej i przyznanie Limitu kredytu lub wniosek o wydanie Karty dodatkowej, złożone przez Wnioskodawcę.

- 63) **Wnioskodawca** - konsument w rozumieniu art.22 Kodeksu cywilnego, mający pełną zdolność do czynności prawnych, składający Wniosek.
- 64) **Wyciąg** - zestawienie Transakcji, wpłat na Rachunek Karty oraz należnych Bankowi odsetek, prowizji i opłat, obejmujące okres poprzedniego miesiąca rozliczeniowego, a także zawierające informację o wysokości Minimalnej kwoty do zapłaty, będące jednocześnie harmonogramem spłat Zadłużenia.
- 65) **Wykaz godzin granicznych** - wykaz godzin określający moment w Dniu roboczym, poktórym Zlecenie Płatnicze uznaje się za otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu. Wykaz godzin granicznych stanowi załącznik do Regulaminu i jest jego integralną częścią.
- 66) **Wzór podpisu** - podpis Klienta złożony na Umowie o Kartę Kredytową Citibank.
- 67) **Zabezpieczenie 3D Secure/3D Secure** - sposób potwierdzania Transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia Karty za pośrednictwem sieci Internet, polegający na podaniu przez Klienta /Użytkownika Hasła 3D Secure (Visa - pod nazwą Verified by Visa; MasterCard - pod nazwą MasterCard SecureCode) otrzymanego na Główny numer telefonu komórkowego.
- 68) **Zadłużenie** - łączna kwota zobowiązań Klienta wobec Banku z tytułu Umowy obejmująca kwotę dokonanych Transakcji, odsetki oraz wszystkie prowizje i opłaty.
- 69) **Zlecenie płatnicze** - oświadczenie Klienta/Użytkownika lub Odbiorcy skierowane do Banku zawierające polecenie wykonania Transakcji lub dokonania wpłaty na Rachunek Karty.
- 70) **Zastrzeżenie Karty** - nieważnienie Karty przez Bank zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Umową lub Regulaminem.

## § 2

1. Karty służą do realizowania płatności, w ramach Limitu kredytu, za towary i usługi, oraz podejmowania gotówki na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami. Dokonanie Transakcji przy użyciu Karty jest równoznaczne z wykorzystaniem odpowiednio części lub całości Limitu kredytu przez Klienta i powoduje obciążenie Rachunku Karty kwotą odpowiadającą wartości Transakcji oraz należnymi Bankowi prowizjami, opłatami i odsetkami.
2. Karty umożliwiają dokonywanie Transakcji zbliżeniowych, funkcja ta zostaje włączona wraz z aktywacją Karty.
3. Klient może w każdym czasie wyłączyć funkcję umożliwiającą dokonywanie Transakcji zbliżeniowych poprzez złożenie dyspozycji w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online lub w Serwisie bankowości telefonicznej CitiPhone.
4. Klient może ustanowić Pełnomocnika do reprezentowania go wobec Banku w ramach Umowy. Pełnomocnictwo może być udzielone w formie pisemnej w Oddziale poprzez złożenie oświadczenia woli Klienta przy użyciu formularza Banku oraz złożenie wzoru podpisu przez Pełnomocnika.
5. W przypadku pełnomocnictw, które nie są udzielane w obecności pracownika Banku, podpis mocodawcy - Klienta powinien być zgodny ze Wzorem podpisu złożonym w Banku lub poświadczony notarialnie.
6. Jeżeli pełnomocnictwo zostało podpisane przed notariuszem zagranicznym, polska placówka dyplomatyczna lub konsularna powinna potwierdzić zgodność tego pełnomocnictwa z prawem miejsca wystawienia, chyba że zostało wystawione w państwie, z którym Rzeczpospolita Polska zawarła odpowiednie umowy międzynarodowe zwalniające z tego obowiązku i je ratyfikowała. Jeżeli pełnomocnictwo takie zostało wystawione w państwie będącym stroną konwencji haskiej o zniesieniu wymogu legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych, powinno być wtedy opatrzone klauzulą apostille.
7. Jeżeli pełnomocnictwo zostało sporządzone w języku obcym, powinno być przetłumaczone na język polski przez polskiego tłumacza przysięgłego.
8. Pełnomocnictwo może być odwołane przez Klienta w każdym momencie osobiście, w formie pisemnej w Oddziale, poprzez CitiPhone albo przez doręczenie do Banku odwołania w formie pisemnej, podpisanego zgodnie ze Wzorem podpisu złożonym w Banku.
9. Postanowienia Regulaminu i Umowy odnoszące się do Klienta stosuje się odpowiednio do Użytkownika/Pełnomocnika, z zastrzeżeniem, że w stosunkach między Bankiem a Klientem za działania Użytkownika/Pełnomocnika w zakresie korzystania z Karty dodatkowej odpowiedzialność finansową wobec Banku ponosi Klient.

## Rozdział II Zawarcie Umowy oraz wydanie Kart

### § 3

1. Zawarcie Umowy może nastąpić po dostarczeniu wskazanych przez Bank dokumentów i informacji potwierdzających tożsamość osoby wnioskującej o zawarcie Umowy. Bank może żądać od Klienta dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych do realizacji obowiązków wynikających z Ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
2. Bank może wydawać Karty na Wniosek złożony przez Wnioskodawcę. Bank może żądać złożenia przez Wnioskodawcę dodatkowych dokumentów potwierdzających uzyskiwanie i wysokość dochodów i/lub zobowiązania Klienta przed zawarciem Umowy, jak również w czasie jej obowiązywania, w zakresie niezbędnym do oceny jego zdolności kredytowej. Z żądaniem takim Bank może wystąpić do Klienta nie częściej niż raz w roku.
3. Klient otrzymuje Umowę o Kartę lub potwierdzenie zawarcia Porozumienia niezwłocznie po jej/jego zawarciu przez strony.
4. Niezwłocznie po zawarciu Umowy o Kartę Bank wydaje Kartę w Oddziale albo przesyła ją na adres do korespondencji wskazany przez Klienta.
5. Bank na wniosek Klienta może udzielić Klientowi Dodatkowego Limitu kredytu w sposób określony w § 9 ust.6 poniżej.
6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, jest zawarta na czas nieoznaczony. W przypadku umów zawartych na czas oznaczony umowa podlega automatycznemu przedłużeniu na kolejne okresy wskazane w Umowie, chyba że:
  - a) Klient poinformuje Bank o zamiarze jej nieprzedłużania, co najmniej na 30 dni przed upływem okresu wskazanego w Umowie lub kolejnego okresu, na jaki Umowa jest zawarta lub
  - b) Bank poinformuje Klienta, pismem wysłanym na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji, o zamiarze jej nieprzedłużania, co najmniej na 30 dni przed upływem okresu wskazanego w Umowie lub kolejnego okresu, na jaki Umowa jest zawarta.
7. Data ważności Karty podana jest na Karcie, z tym że okres ważności Kart dodatkowych kończy się wraz z upływem okresu ważności Karty głównej. Karta jest ważna do upływu ostatniego dnia miesiąca określonego jako koniec okresu ważności Karty. Jeżeli Umowa wygaśnie lub zostanie rozwiązana przed upływem terminu ważności Karty, Bank dokonuje Zastrzeżenia Karty.
8. Klient może odstąpić od Umowy na zasadach określonych w § 11 Umowy o Kartę. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Klient otrzymuje wraz z Umową o Kartę.
9. Do Umowy nie mają zastosowania art. 131 ust.1 pkt 2 lit. b) oraz art. 131 ust.2 Ustawy z dnia 21 listopada 1967 r. o powszechnym obowiązku obrony Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 4

1. Niezwłocznie po otrzymaniu Karty Klient zobowiązany jest do podpisania Karty w sposób trwały, aktywacji karty oraz nadania swojego PIN-u. Podpis na Karcie musi być zgodny ze złożonym Wzorem podpisu. Aktywacji Karty oraz nadania PIN-u Klient może dokonać za pośrednictwem Serwisu bankowości internetowej Citibank Online lub Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone. Dyspozycja taka nie będzie wiązała się z koniecznością poniesienia opłaty za możliwość korzystania przez Klienta z Serwisu bankowości telefonicznej.
2. Karta stanowi własność Banku.
3. Typ Karty jest wskazany we Wniosku. Oferowane przez Bank typy Kart wskazane są w Tabeli Opłat i Prowizji. W trakcie trwania Umowy Klient może zmienić typ Karty, za co Bank pobiera opłaty określone w Tabeli Opłat i Prowizji.
4. W trakcie trwania Umowy Bank może dokonać wymiany Karty w przypadku:
  - a) upływu terminu ważności Karty,
  - b) wprowadzenia zmian w systemach technologicznych i operacyjnych Banku, o ile zmiany te mają wpływ na wykonywanie Umowy i funkcjonalność Karty,
  - c) uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty,
  - d) braku możliwości odblokowania Karty, która została wcześniej przez Bank zablokowana, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady Karty.
5. W trakcie trwania Umowy Bank może dokonać wymiany Karty na Kartę innego typu, pod warunkiem powiadomienia Klienta o tej zmianie z 2-miesięcznym wyprzedzeniem, w przypadku:
  - a) wycofania danego typu Karty z oferty Banku,
  - b) zmiany Organizacji płatniczej, której Bank zleca usługi płatnicze związane z Kartą,

- c) zakończenia współpracy z partnerem zewnętrznym,
  - d) zakończenia programu lojalnościowego przez partnera zewnętrznego,
  - e) rezygnacji przez Klienta z uczestnictwa w programie lojalnościowym prowadzonym przez partnera zewnętrznego,
  - f) niedokonania przez Klienta Transakcji w okresie dłuższym niż 6 miesięcy od dokonania ostatniej Transakcji albo od dnia zawarcia Umowy w przypadku niedokonania żadnej Transakcji.
6. Zmiana typu Karty Klienta powoduje zmianę typu Kart wydanych Użytkownikom oraz wymianę Nośników zbliżeniowych wydanych do Karty.

### **Rozdział III Karty dodatkowe oraz Nośniki zbliżeniowe**

#### **§ 5**

1. Na wniosek Klienta Bank może wydać Karty dodatkowe Użytkownikom wskazanym przez Klienta.
2. Niezwłocznie po otrzymaniu Karty dodatkowej Użytkownik zobowiązany jest do podpisania Karty w sposób trwały, aktywacji Karty oraz nadania PIN-u.
3. Za Transakcje dokonane przy użyciu Kart dodatkowych, jak również za przekroczenie przez Użytkownika Limitu kredytu dla Karty dodatkowej, z uwzględnieniem postanowienia § 9 ust.1, odpowiedzialność ponosi Klient. Klient ma prawo wnioskować w każdym czasie o zmianę przez Bank Limitu kredytu dla Karty dodatkowej w ramach Limitu kredytu. Dyspozycję zmiany Limitu kredytu dla Karty dodatkowej Klient może złożyć w Oddziale, za pośrednictwem CitiBank Online lub CitiPhone i jest ona skuteczna najpóźniej w następnym Dniu roboczym, o ile faktycznie wykorzystany Limit kredytu dla Karty dodatkowej nie jest wyższy od Limitu, który wnosi Klient. Transakcje dokonane przy użyciu Kart dodatkowych obciążają Rachunek Karty głównej i Limit kredytu.
4. Karta dodatkowa posiada odrębny od Karty głównej Rachunek Karty.
5. Na wniosek Klienta Bank może udostępnić Klientowi/Użytkownikowi Nośnik zbliżeniowy do Karty, umożliwiający dokonywanie Transakcji zbliżeniowych. Klient/Użytkownik niezwłocznie po otrzymaniu Nośnika zbliżeniowego zobowiązany jest do nadania PIN-u Nośnika zbliżeniowego i jego aktywacji.
6. Transakcje zbliżeniowe dokonywane przy użyciu Nośnika zbliżeniowego mogą wymagać autoryzacji PIN-em Nośnika zbliżeniowego, w szczególności Transakcje zbliżeniowe przekraczające Limit kwotowy Transakcji zbliżeniowych.
7. Karta dodatkowa i Nośnik zbliżeniowy mogą być używane wyłącznie po ich aktywacji, w okresie obowiązywania Umowy o Kartę główną i na zasadach w niej opisanych. Rozwiązanie Umowy powoduje utratę ważności Karty dodatkowej i/lub Nośnika zbliżeniowego.
8. W pozostałym zakresie do Nośnika zbliżeniowego stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu dotyczące Karty.
9. Klient/Użytkownik może zrezygnować z Karty dodatkowej lub Nośnika zbliżeniowego w każdym czasie.

### **Rozdział IV Zasady używania Karty**

#### **§ 6**

1. Karta może być używana wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy i na zasadach w niej opisanych, w okresie ważności karty i po jej aktywacji.
2. Karta traci ważność z powodu:
  - a) upływu terminu jej ważności (z upływem ostatniego dnia miesiąca podanego na Kartcie),
  - b) zastrzeżenia,
  - c) wymiany Karty na nową,
  - d) śmierci Klienta, jeżeli chodzi o Kartę główną i Kartę dodatkową, oraz śmierci Użytkownika, jeżeli chodzi o Kartę dodatkową,
  - e) wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.
3. Utrata ważności Karty nie zwalnia z obowiązku spłaty Zadłużenia, w tym powstałego wskutek Transakcji dokonanych przed utratą ważności Karty, a zaksięgowanych na Rachunku karty po tej utracie.
4. W sytuacjach opisanych w ust.2 Karta powinna zostać niezwłocznie zniszczona w sposób uniemożliwiający jej dalsze używanie lub zwrócona do Banku.
5. Bank wprowadza dla Transakcji dokonywanych Kartą i poprzez Citibank Online limity i ograniczenia wskazane w Tabeli Limitów Transakcji.
6. Bank jest uprawniony do zmiany limitów Transakcji z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty lub Citibank Online oraz w przypadku zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa lub wytycznych organów nadzoru odnoszących się do wykonywania Umowy w zakresie limitów Transakcji. O zmianie Tabeli Limitów Transakcji Bank powiadamia Klientów w trybie określonym w § 25 ust.2 Regulaminu.
7. Wysokości limitów dla Transakcji zbliżeniowych bez konieczności wprowadzania PIN-u lub podpisu Klienta/Użytkownika poza granicami Polski są ustalane przez Organizację płatnicze i mogą być różne od wskazanych w Tabeli Limitów Transakcji.
8. Wysokości limitów dla Transakcji, o których mowa w zdaniu poprzednim, dla wybranych krajów wskazane są na stronach internetowych Banku. Informację o limitach w pozostałych krajach Klient może uzyskać poprzez skierowanie zapytania do Banku poprzez dowolny kanał komunikacji z Bankiem.
9. Wysokość Limitu kwotowego dla Transakcji zbliżeniowych przeprowadzanych na terenie Polski bez konieczności użycia PIN-u lub podpisu Klienta/Użytkownika, ustalana przez Organizację płatnicze, jest wskazana w Tabeli Limitów Transakcji.
10. Niezależnie od wysokości kwoty Transakcji zbliżeniowej może wystąpić konieczność przeprowadzenia danej Transakcji z użyciem PIN-u, mimo że zostały spełnione wszystkie warunki do zrealizowania Transakcji zbliżeniowej.

#### **§ 7**

1. Bank wykonując Zlecenie płatnicze złożone przez Klienta/Użytkownika, zapewnia, aby rachunek dostawcy Odbiorcy został uznany kwotą Transakcji nie później niż 1 Dzień roboczy od momentu otrzymania przez Bank Zlecenia płatniczego. Termin ten może zostać przedłużony o kolejny Dzień roboczy w przypadku Transakcji inicjowanych na papierze.
2. Bank ma prawo odmówić wykonania złożonego przez Klienta/Użytkownika Zlecenia płatniczego w przypadku, gdy nie zostały spełnione przez Klienta/Użytkownika warunki określone w Umowie lub możliwość albo obowiązek odmowy wynika z odrębnych przepisów prawa. W przypadku odmowy wykonania Zlecenia płatniczego Bank w Oddziale, poprzez CitiPhone, poprzez Citibank Online, za pośrednictwem Odbiorcy lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej powiadomi Klienta o odmowie w najbliższym terminie oraz - jeżeli to możliwe - oprócz przyczyn odmowy i procedury sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.
3. Bank ma prawo odmówić dokonania Transakcji w przypadku przekroczenia Limitu kredytu, z zastrzeżeniem postanowienia § 9 ust.1 poniżej, lub w przypadku podejrzenia, że Transakcja jest dokonywana przez osobę nieupoważnioną.
4. Wszelkie rozliczenia na Rachunku Karty dotyczące Zleceń płatniczych dokonywane są w polskich złotych (PLN). W przypadku dokonania błędnego zapisu księgowego na rachunku Karty Bank ma prawo do skorygowania takiego zapisu (storna/korekty). Bank niezwłocznie powiadomi Klienta o dokonaniu korekty/storna błędnego zapisu, umieszczając stosowną informację na Wyciągu.
5. Przy wpłatach na Rachunek Karty dokonywanych w innej walucie niż waluta Rachunku Karty do przeliczeń na polskie złote (PLN) stosuje się kurs kupna walut, który jest wskazany w Tabeli kursów walut obowiązującej w chwili otrzymania przez Bank środków. Informacje o zastosowanych kursach Bank prezentuje w opisie Transakcji.
6. Kwoty Transakcji dokonywanych przy użyciu Karty w walutach innych niż polskie złote (PLN) są przeliczane przez Organizację płatniczą na polskie złote (PLN) po kursie Organizacji płatniczej rozliczającej Transakcję. Następnie kwota Transakcji, powiększona o prowizję za przewalutowanie (zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank) księgowana jest na Rachunku Karty. Prowizja pobierana jest w dniu księgowania transakcji. Wartość pobranej prowizji Bank prezentuje w opisie Transakcji dostępnym na Wyciągu.
7. Faktyczne księgowanie Transakcji na Rachunku Karty następuje do 14 dni od dokonania Transakcji, niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank elektronicznych dokumentów potwierdzających jej dokonanie przez rozliczającą ją Organizację płatniczą. Kwota Transakcji zaksięgowanej na Rachunku Karty jest różna od kwoty wstępnie zablokowanej, gdyż nie uwzględnia prowizji o której mowa w ust.6. powyżej.
8. Kursy walut stosowane przez Organizację płatniczą do przeliczania na PLN kwot Transakcji dokonanych przy użyciu Karty Kredytowej Citibank umieszczone są na stronie internetowej Organizacji płatniczej rozliczającej Transakcję wraz z zasadami ich stosowania:
  - dla Transakcji dokonanych Kartą ze znakiem MasterCard <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>,
  - dla transakcji dokonanych Kartą ze znakiem VISA <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>.

9. Informacje o Transakcjach dostępne są w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online, CitiPhone i w Oddziałach dla:
  - a) Klienta - informacje o Transakcjach dokonanych Kartą główną oraz Kartami dodatkowymi,
  - b) Użytkownika - informacje o Transakcjach dokonanych Kartą dodatkową.
10. Klient jest zobowiązany do spłaty co najmniej Minimalnej kwoty do zapłaty, w wysokości wskazywanej na Wyciągu. Spłata powinna nastąpić nie później niż w terminie wskazanym na Wyciągu, termin ten nie może być krótszy niż 26 dni oddaty wystawienia przez Bank Wyciągu. Dokonanie wpłaty na Rachunek Karty przed datą wystawienia Wyciągu nie zwalnia Klienta od obowiązku spłaty co najmniej Minimalnej kwoty do zapłaty, w wysokości wskazywanej na Wyciągu.
11. W przypadku uchybienia postanowieniom ust. 10 Bank zastrzega sobie prawo do podejmowania względem Klienta czynności windykacyjnych zmierzających do zapewnienia dobrowolnego uregulowania zaległości. Bank lub uprawnione do działania w imieniu Banku podmioty mogą podejmować m.in. następujące czynności windykacyjne: monity telefoniczne, monity listowne oraz inne czynności podejmowane poza siedzibą Banku.
12. Z zastrzeżeniem Transakcji dokonanych w sposób określony w ust. 20-21 i 31 poniżej Transakcję dokonaną przy użyciu Karty uważa się za autoryzowaną przez Klienta/Użytkownika, jeżeli została potwierdzona poprzez użycie PIN-u lub podpisanie przez Klienta/Użytkownika dokumentu obciążeniowego zgodnie z podpisem na Karcie oraz Wzorem podpisu. Klient/Użytkownik potwierdzając Transakcję, wyraża zgodę na obciążenie Rachunku Karty kwotą tej Transakcji wraz z opłatami i prowizjami wynikającymi z Tabeli Opłat i Prowizji.
13. Zlecenie wpłaty gotówki na Rachunek Karty:
  - a) w przypadku wpłaty za pośrednictwem bankomatu uważa się za autoryzowane, jeżeli zostało potwierdzone PIN-em,
  - b) w Oddziale uważa się za autoryzowane, jeżeli zostało potwierdzone podpisem Klienta.
14. Transakcję wypłaty gotówki z bankomatu przy użyciu Karty uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona PIN-em. Wypłata gotówki z bankomatów w kraju lub za granicą przy użyciu Karty podlega ograniczeniom na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
15. Ze względów bezpieczeństwa przy dokonywaniu Transakcji z użyciem PIN-u lub PIN-u Nośnika zbliżeniowego trzykrotne błędne jego wprowadzenie spowoduje automatyczne jego zablokowanie, co oznacza uniemożliwienie Klientowi/Użytkownikowi dokonywania Transakcji przy użyciu odpowiednio Karty lub Nośnika zbliżeniowego, do czasu uzgodnienia z Bankiem ich odblokowania.
16. Jeżeli nie zakazują tego przepisy prawa mające zastosowanie i nie jest to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa, Bank będzie niezwłocznie informował Klienta o zablokowaniu Instrumentu płatniczego oraz jego przyczynach: w Oddziale, poprzez CitiPhone, poprzez Citibank Online, za pośrednictwem Odbiorcy lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Klient może kontaktować się z Bankiem w związku z zablokowaniem Instrumentu płatniczego w Oddziale, poprzez CitiPhone, poprzez Citibank Online oraz z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej i w piśmie.
17. Bank odblokowuje Instrument płatniczy albo zastępuje go nowym, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
18. W przypadku Transakcji zbliżeniowej:
  - a) powyżej Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych Transakcję uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona PIN-em lub PIN-em Nośnika zbliżeniowego;
  - b) poniżej Limitu kwotowego Transakcji zbliżeniowych Transakcję uważa się za autoryzowaną z chwilą przekazania danych Karty lub Nośnika zbliżeniowego zapisanych w Module zbliżeniowym wymaganych do realizacji Transakcji, poprzez zbliżenie Karty lub Nośnika zbliżeniowego do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module zbliżeniowym.
19. W przypadku urządzenia akceptującego Karty wyłącznie poprzez umieszczenie Karty w urządzeniu, autoryzacja Transakcji następuje poprzez fizyczne umieszczenie Karty przez Klienta/Użytkownika w urządzeniu.
20. W przypadku Transakcji dokonywanych na odległość, bez fizycznego przedstawienia karty (realizowanych telefonicznie, pisemnie, przez Internet), Transakcja jest autoryzowana poprzez podanie danych Karty lub Klienta/Użytkownika, w zależności od wymagań Odbiorcy, w tym imienia i nazwiska, Kodu identyfikacyjnego, numeru i daty ważności Karty lub kodu CVV2/CVC2 widniejącego na odwrocie karty.
21. Bank udostępni Klientom zabezpieczanie Transakcji internetowych w postaci Zabezpieczenia 3D Secure. W sytuacji, gdy Odbiorca Transakcji dokonywanej za pośrednictwem sieci Internet wymaga dodatkowej weryfikacji Hasłem 3D Secure, do jej dokonania konieczne może być wprowadzenie Hasła 3D Secure. O wprowadzeniu zabezpieczenia transakcji Hasłem 3D Secure decyduje Odbiorca, na rzecz którego została przeprowadzona Transakcja.
22. Bank udostępni Klientowi/Użytkownikowi możliwość wypłaty środków pieniężnych w formie przelewu z Rachunku Karty na dowolny cel konsumpcyjny. Taka wypłata środków pieniężnych stanowi Transakcję w rozumieniu niniejszego Regulaminu i podlega spłacie, naliczeniu opłat, prowizji oraz odsetek jak Transakcja gotówkowa.
23. W przypadku, gdy wypłata środków pieniężnych w formie przelewu, o której mowa w ust. 22 powyżej, przeznaczona jest na dokonanie przez Klienta/Użytkownika okresowej zapłaty rachunków obejmujących wydatki związane z użytkowaniem domu lub mieszkania, na rzecz usługodawców świadczących wymienione usługi w ramach swojej podstawowej działalności (takie jak czynsz, fundusz remontowy, ochrona, wywóz nieczystości, podatek od nieruchomości, opłata za użytkowanie wieczyste, opłata za gaz, prąd, wodę, ogrzewanie, telewizję, Internet, telefon stacjonarny lub komórkowy), opłaty z tytułu polis ubezpieczeniowych oraz za naukę w szkołach, lub dokonywana jest z wykorzystaniem funkcji FotoKasa, Transakcja taka podlega spłacie i naliczeniu opłat, prowizji oraz odsetek jak Transakcja bezgotówkowa, z zastrzeżeniem postanowienia ust. 24 poniżej.
24. Jeżeli dokonana przez Klienta/Użytkownika wypłata środków pieniężnych w formie przelewu, o której mowa w ust. 23 powyżej, nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 23 powyżej, Transakcja taka będzie stanowić wypłatę na dowolny cel, w szczególności podlegać będzie spłacie i naliczeniu opłat, prowizji oraz odsetek jak Transakcja gotówkowa.
25. Klient może zlecić Bankowi realizację przelewu z Rachunku Karty w następujący sposób:
  - a) przez CitiPhone,
  - b) przez Citibank Online, przy czym realizacja przelewu może wymagać uprzedniego dodania Odbiorcy przelewu w CitiPhone. Dyspozycja dodania Odbiorcy nie wiąże się z poniesieniem opłaty za możliwość korzystania przez Klienta z Serwisu bankowości telefonicznej,
  - c) w Oddziale,
  - d) za pomocą wiadomości tekstowych SMS, z zastrzeżeniem § 15, ustęp 2 i 3.
26. Bank realizuje Zlecenie płatnicze, jeśli na Rachunku Karty znajduje się Limit kredytu wystarczający na dokonanie Transakcji, Zlecenie płatnicze nie jest związane z krajami lub podmiotami objętymi międzynarodowymi sankcjami lub embargiem, w szczególności ustanowionymi przez UE, USA lub ONZ, a dodatkowo w odniesieniu do polecenia przelewu z Rachunku Karty, o ile:
  - a) Klient/Użytkownik podał Bankowi prawidłowy numer NRB istniejącego rachunku Odbiorcy niezbędny do wykonania przelewu oraz
  - b) Klient/Użytkownik podał Bankowi wszystkie wymagane informacje niezbędne do wykonania przelewu, tj. walutę, kwotę Transakcji, nazwę Odbiorcy i tytuł przelewu, z zastrzeżeniem przelewu z Rachunku Karty zleconego za pomocą wiadomości tekstowych SMS, gdy wystarczające jest spełnienie przesłanki określonej w niniejszym ust. lit. a oraz wskazanie przez Klienta waluty i kwoty Transakcji.
27. Bank realizuje Zlecenie płatnicze wpłaty gotówkowej na Rachunek Karty, jeśli Klient/Użytkownik podał Bankowi:
  - a) w przypadku wpłaty w bankomacie: PIN, kwotę wpłaty,
  - b) w przypadku wpłaty w Oddziale: numer Karty/numer Rachunku Karty w formacie NRB, kwotę wpłaty.
28. W przypadku ustanowienia, modyfikacji lub rezygnacji ze stałego zlecenia bądź przelewu z datą przyszłą Klient jest zobowiązany zgłosić ten fakt w Banku, co najmniej na jeden Dzień roboczy przed terminem realizacji zlecenia. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane w przypadku zapewnienia na Rachunku Karty wystarczającego Limitu kredytu na jeden Dzień roboczy przed wyznaczoną datą realizacji zlecenia.
29. Wszelkie Zlecenia płatnicze autoryzowane przez Klienta/Użytkownika przekazane do Banku uważa się za potwierdzone przez Klienta/Użytkownika i za zlecenie Bankowi do wykonania w sposób ważny i skuteczny. Klient/Użytkownik nie może odwołać lub zmienić Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Bank. Odwołanie Zlecenia płatniczego po upływie tego terminu jest możliwe jedynie za zgodą Banku i na podstawie odrębnej instrukcji Klienta/Użytkownika.
30. Zlecenie płatnicze złożone za pośrednictwem:
  - a) się do Citibank Online, wprowadzenie szczegółów Zlecenia płatniczego i potwierdzenie wykonania Zlecenia płatniczego przez wybranie odpowiedniego przycisku funkcyjnego służącego do dostarczenia Zlecenia płatniczego do Banku oraz wprowadzenie odpowiedniego Kodu autoryzacyjnego – jeżeli Bank wymaga autoryzacji poprzez podanie odpowiedniego Kodu autoryzacyjnego,
  - b) CitiPhone uważa się za autoryzowane przez Klienta/Użytkownika, jeżeli Klient/Użytkownik udzielił zgody na jego wykonanie poprzez podanie numeru Karty lub numeru PESEL i potwierdzenie CitiPhone PIN-em lub wyłącznie CitiPhone PIN-em w sytuacji, gdy Klient ma aktywną Usługę Identyfikacji Numerów Przychodzących,

- c) Oddziału uważa się za autoryzowane przez Klienta/Użytkownika po uprzednim zweryfikowaniu tożsamości Klienta/Użytkownika poprzez weryfikację dokumentu potwierdzającego jego tożsamość, a następnie poprzez potwierdzenie Zlecenia płatniczego podpisem zgodnym ze Wzorem podpisu złożonym w Banku,
  - d) wiadomości tekstowej SMS uważa się za autoryzowane, jeżeli Klient odesłał z Głównego numeru telefonu komórkowego wiadomość SMS zawierającą dane wymagane w treści wiadomości SMS przesłanych przez Bank zgodnie z § 15 ust. 2 i 3 poniżej.
31. W przypadku ustanowienia przez Klienta stałego Zlecenia uznaje się, że zgoda Klienta została wyrażona na wszystkie przyszłe transakcje określone w treści zlecenia.
  32. Z zastrzeżeniem ust. 33, 34, 35 oraz 36 poniżej, Bank rozpoczyna wykonanie Zlecenia płatniczego z chwilą jego otrzymania, chyba że Bank i Klient/Użytkownik uzgodnią, że wykonanie Zlecenia płatniczego rozpoczyna się innego dnia, określonego w Zleceniu płatniczym.
  33. W przypadku gdy Zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Bank w dniu niebędącym dla Banku Dniem roboczym lub w Dniu roboczym, ale po godzinach granicznych określonych przez Bank w Wykazie godzin granicznych, uznaje się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Bank pierwszego Dnia roboczego następującego po tym dniu.
  34. W przypadku Zleceń płatniczych składanych przez Klienta/Użytkownika w CitiPhone Bank może potwierdzić takie Zlecenie płatnicze telefonicznie w dniu jego złożenia lub następnego Dnia roboczego, pod numerem wskazanym do kontaktu przez Klienta/Użytkownika - pod warunkiem poinformowania Klienta/Użytkownika o tym wymogu w trakcie składania Zlecenia płatniczego. W tym przypadku Zlecenie płatnicze uznaje się za przyjęte do realizacji po uzyskaniu wyżej wymienionego potwierdzenia.
  35. W przypadku dokonywania Transakcji bezgotówkowych przy użyciu Karty za moment otrzymania Zlecenia płatniczego uznaje się moment otrzymania przez Bank informacji (elektronicznego pliku rozliczeniowego) dotyczącej Transakcji od Organizacji płatniczej.
  36. W przypadku gdy realizacja Zlecenia płatniczego jest uwarunkowana pozytywnym rozpatrzeniem wniosku Klienta/Użytkownika lub reklamacji, za moment otrzymania Zlecenia płatniczego uznaje się dzień pozytywnego rozpatrzenia wniosku lub reklamacji.
  37. Klient, po wystawieniu Wyciągu, może dokonać wcześniejszej spłaty Zadłużenia przed terminem wskazanym na Wyciągu. Spłata, z zastrzeżeniem ust. 41, zostanie zaliczona na poczet spłaty kwoty Zadłużenia. Klient nie będzie zobowiązany do zapłaty odsetek od kwoty spłaconego Zadłużenia po jego spłacie przed terminem wskazanym na Wyciągu.
  38. Klient może dokonać spłaty Zadłużenia lub jego części gotówką we wskazanych przez Bank Oddziałach lub bankomatach, poleceniem przelewu, za pomocą polecenia zapłaty. Polecenie zapłaty zostanie zrealizowane przez Bank pod warunkiem zapewnienia na rachunku, z którego jest realizowane, wystarczającej kwoty środków na jeden Dzień roboczy przed wyznaczoną datą spłaty Zadłużenia.
  39. Datą spłaty Zadłużenia przyjmuje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek wskazany przez Bank. Bank rozlicza spłaty Zadłużenia niezwłocznie.
  40. Z zastrzeżeniem ust. 42 poniżej wszelkie kwoty spłacone lub uzyskane przez Bank w związku z Umową są zaliczane na poczet wymagalnego Salda zadłużenia wskazanego na Wyciągu w następującej kolejności:
    - a) raty kapitałowo-odsetkowe Planu oraz odsetki;
    - b) prowizje i opłaty;
    - c) kwota Zadłużenia z tytułu Transakcji gotówkowych z zastrzeżeniem ust. 42 poniżej;
    - d) kwota Zadłużenia z tytułu Transakcji bezgotówkowych z zastrzeżeniem ust. 42 poniżej.
  41. Uznania Rachunku Karty powstałe wskutek zwrotów Transakcji nie są uznawane za spłatę Salda Zadłużenia wskazanego na Wyciągu. Kwoty zwróconych Transakcji pomniejszają jedynie bieżące Saldo zadłużenia na Karcie.
  42. W przypadku gdy na Rachunku Karty są Transakcje oprocentowane w różnej wysokości, w pierwszej kolejności spłacane jest Zadłużenie z tytułu Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych o niższym oprocentowaniu.
  43. W przypadku Kart wydawanych we współpracy z partnerami zewnętrznymi Bank może przeliczać kwoty wybranych Transakcji bezgotówkowych na dodatkowe korzyści w postaci punktów lub mil premiowych w programach lojalnościowych partnerów zewnętrznych właściwych dla poszczególnych typów Kart. Przeliczenie kwot Transakcji następuje nie rzadziej niż raz w miesiącu i jest rezultatem dzielenia kwoty Transakcji przez wskaźnik wyznaczony przez Bank i publikowany na stronie internetowej Banku [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl), w odpowiednich regulaminach programów lojalnościowych oraz w materiałach promocyjnych dostępnych w Oddziałach.
  44. Szczegółowe zasady udzielania korzyści, o których mowa w ust. 43 powyżej i inne uprawnienia Klienta posiadającego Kartę wydawaną we współpracy z partnerami zewnętrznymi, w szczególności rabaty w programach lojalnościowych partnerów zewnętrznych, opisane są w odpowiednich regulaminach programów lojalnościowych, na stronach internetowych Banku [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl), [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl), [www.citirabaty.pl](http://www.citirabaty.pl) oraz w materiałach promocyjnych dostępnych w Oddziałach.
  45. O wszelkich zmianach w zasadach udzielania korzyści, o których mowa w ust. 43 powyżej, Bank informuje w sposób przewidziany w regulaminie obowiązującym dla danego programu lojalnościowego.
  46. Po wydaniu pierwszej Karty danego typu Bank przekazuje do partnera zewnętrznego - organizatora programu lojalnościowego - Dane osobowe Klienta zgodnie z informacjami i zgodą Klienta zawartymi we Wniosku o wydanie Karty Kredytowej Citibank, niezbędne do wzięcia udziału w danym programie. Zgodnie z regulaminem danego programu informacje o wszelkich zmianach danych osobowych Klient zgłasza bezpośrednio u organizatora programu lojalnościowego, w sposób przez niego określony.

## § 8

1. Rachunek karty kredytowej nie jest rachunkiem o charakterze depozytowym. Klient nie jest uprawniony do przechowywania środków pieniężnych na rachunku Karty.
2. W przypadku wystąpienia na Karcie Kredytowej nadpłaty, Bank jest zobowiązany do jej zwrotu.
3. Każda Transakcja zmniejsza dostępny Limit kredytu. Z zastrzeżeniem postanowień § 9 ust. 5 i 6 poniżej, Limit kredytu jest odnawialny i każda spłata zwiększa dostępny Limit kredytu o kwotę dokonanej spłaty. Wpłaty przewyższające Zadłużenie nie zwiększają przyznanego Limitu kredytu i nie podlegają oprocentowaniu. Wszelkie wpłaty przewyższające bieżące zadłużenie będą przeznaczane na spłatę zadłużenia wynikającego z Planu spłat ratałnych „Komfort” (jeśli jest uruchomiony na Rachunku Karty) zgodnie z datą uruchomienia, poczynwszy od najstarszego Planu.
4. Klient ma prawo wystąpić z wnioskiem co do sposobu zwrotu nadpłaty. Wniosek może zostać złożony w Oddziale Banku, za pośrednictwem Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone bądź doręczony Bankowi za pośrednictwem poczty. Bank zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji wniosku w przypadku:
  - a) uzasadnionego podejrzenia co do poprawności formalnej lub autentyczności otrzymanego Zlecenia płatniczego albo niezgodności podpisu, niemożności uzyskania przez Bank potwierdzenia dyspozycji przez telefon lub w przypadku uzyskania potwierdzenia, które nie jest tożsame z treścią dyspozycji przesłanej do Banku,
  - b) powzięcia przez Bank uzasadnionych wątpliwości co do wiarygodności okazanego dokumentu tożsamości osoby zlecającej dyspozycję i nieokazania na żądanie Banku dodatkowego dokumentu identyfikacyjnego ze zdjęciem.
5. W przypadku złożenia przez Klienta wniosku, o którym mowa w pkt. 4 powyżej, dyspozycja zostanie zrealizowana po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku.
6. Dostępny Limit kredytu dla Karty dodatkowej odnawiany jest automatycznie w cyklu miesięcznym, tj. w kolejnym dniu po wystawieniu Wyciągu (w przypadku spłaty Salda zadłużenia bezpośrednio na Rachunek karty przypisany do Karty dodatkowej, limit na Karcie dodatkowej odnawiany jest automatycznie, a wpłata zaliczana jest na poczet wymagalnego Salda zadłużenia Karty głównej).
7. Klient jest zobowiązany do kontroli wysokości swojego aktualnego Zadłużenia wobec Banku. W przypadku przekroczenia Limitu kredytu przez Klienta/Użytkownika Klient jest zobowiązany do niezwłocznego dokonania spłaty kwoty, o którą Limit kredytu został przekroczony.

## Rozdział V Zmiana wysokości Limitu kredytu oraz Dodatkowy Limit kredytu § 9

1. Bank może podjąć decyzję o umożliwieniu wybranym Klientom w wyjątkowych przypadkach dokonania Transakcji przekraczającej dostępny Limit kredytu. O możliwości dokonania Transakcji przekraczającej Limit kredytu oraz o aktualnej dopuszczalnej wysokości tego przekroczenia Bank informuje Klienta na Wyciągu, przy czym dopuszczalna wysokość przekroczenia obowiązuje w okresie rozliczeniowym następującym po okresie, którego dotyczy dany Wyciąg. Klient zobowiązany jest do spłaty całej kwoty wykorzystanej powyżej Limitu kredytu nie później niż w terminie wskazanym na kolejnym

Wyciągu. Klient może zrezygnować z możliwości dokonywania Transakcji przekraczającej dostępny Limit kredytu, informując o tym Bank poprzez CitiPhone lub w Oddziale. W przypadku dokonania Transakcji powyżej dopuszczalnej wysokości przekroczenia Limitu kredytu Klient jest zobowiązany do niezwłocznego dokonania spłaty kwoty, o którą dopuszczalna wysokość Limitu kredytu została przekroczona. W takim przypadku Bank może również podjąć działania przewidziane w Umowie lub Regulaminie na wypadek przekroczenia przez Klienta Limitu kredytu.

2. Przy ustalaniu, czy Limit kredytu został przekroczony, uwzględnia się sumę wszystkich Transakcji dokonanych przez Klienta/Użytkownika, kwotę miesięcznych rat w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort”, a także sumę należnych i niezapłaconych Bankowi opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji oraz odsetek określonych w Tabeli Oprocentowania.
3. Bank jest uprawniony do obniżenia wysokości Limitu kredytu lub Dodatkowego Limitu kredytu w przypadku niedotrzymania przez Klienta warunków udzielenia kredytu lub gdy w wyniku oceny obiektywnych informacji Bank stwierdzi utratę przez Klienta zdolności kredytowej niezbędnej do spłaty kredytu w wysokości Limitu kredytu. Bank niezwłocznie informuje listownie Klienta o podjętej decyzji o obniżeniu Limitu kredytu.
4. Bank może podwyższyć Limit kredytu na wniosek Klienta. Klient może obniżyć Limit kredytu. Podwyższenie albo obniżenie Limitu następuje w drodze Porozumienia.
5. Bank może udzielić Klientowi na jego wniosek złożony poprzez Serwis bankowości telefonicznej CitiPhone Tymczasowego podwyższenia Limitu kredytu na okres maksymalnie 45 dni. Tymczasowe podwyższenie Limitu kredytu następuje w drodze Porozumienia.
6. Bank może udzielić Klientowi, w drodze Porozumienia, Dodatkowego Limitu kredytu, który jest nieodnawialny, w postaci jednorazowej wypłaty środków pieniężnych w formie przelewu z Rachunku Karty, na dowolny cel konsumpcyjny. Postanowienia niniejszego Regulaminu odnoszące się do Limitu kredytu mają odpowiednie zastosowanie do Dodatkowego Limitu kredytu, a wypłata kwoty Dodatkowego Limitu kredytu stanowi Transakcję w rozumieniu niniejszego Regulaminu i podlega spłacie, naliczeniu opłat, prowizji oraz odsetek jak Transakcja gotówkowa w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort”, o którym mowa w rozdziale XIII niniejszego Regulaminu.
7. Porozumienie w sprawie wysokości Limitu kredytu lub warunków spłaty jest skuteczne po uzgodnieniu tych warunków przez Bank i Klienta oraz po wydaniu przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej.

## Rozdział VI Opłaty, prowizje, oprocentowanie

### § 10

1. Bank jest uprawniony do pobierania opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji oraz odsetek określonych w Tabeli Oprocentowania, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy. Opłaty, prowizje i stopy procentowe mogą ulec zmianie zgodnie z § 11 Regulaminu.
2. Bank obciąża Klienta kwotą opłaty rocznej, której wysokość i cykl pobierania zostały określone w Tabeli Opłat i Prowizji, i uwzględni ją na Wyciągu udostępnionym Klientowi.
3. Należne opłaty, prowizje oraz odsetki Bank pobiera przez obciążenie Rachunku Karty, także jeżeli obciążenie to spowoduje przekroczenie przyznanego Limitu kredytu.
4. Bank nalicza odsetki od kwoty wszystkich Transakcji, w wysokości określonej w Tabeli Oprocentowania, za każdy dzień, począwszy od dnia księgowania Transakcji na Rachunku Karty aż do dnia całkowitej spłaty Zadłużenia. Odsetki od Transakcji bezgotówkowych nie są pobierane, jeżeli Saldo zadłużenia wskazane na Wyciągu zostało spłacone przed upływem terminu wskazanego na Wyciągu, nie krótszego niż 26 dni od dnia wystawienia przez Bank Wyciągu. W przypadku niedokonania spłaty Minimalnej kwoty do zapłaty w terminie wskazanym powyżej Bank może rozpocząć dochodzenie wierzytelności. Odsetki od Transakcji gotówkowych są pobierane niezależnie od spłaty całości Salda zadłużenia wskazanego na Wyciągu przed upływem terminu wskazanego na Wyciągu.
5. Wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, całkowitego kosztu kredytu oraz łącznej kwoty wszystkich kosztów, opłat i prowizji może ulec zmianie i zależy w szczególności od wysokości Zadłużenia, wysokości stopy procentowej, wysokości opłat i prowizji, terminu spłaty Zadłużenia oraz rodzaju Transakcji, których dokonanie wpłynęło na powstanie Zadłużenia.

### § 11

1. Oprocentowanie kredytu udzielonego na podstawie Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3, ustalane jest według zmiennej stopy procentowej. Oprocentowanie stanowi równowartość czterokrotności stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego, ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej, publikowanej przez Narodowy Bank Polski. W przypadku Karty Kredytowej Citibank World Elite MasterCard Ultime oprocentowanie kredytu stanowi równowartość czterokrotności stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego, przy czym nie może być wyższe niż 20% w skali roku, z zastrzeżeniem ust. 5.
2. Bank podwyższa albo obniża oprocentowanie kredytu udzielonego na podstawie Umowy po podwyższeniu albo odpowiednio obniżeniu poziomu stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego. Bank dokonuje podwyższenia albo obniżenia wysokości oprocentowania o równowartość czterokrotności wartości podwyższenia lub obniżenia stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego w pierwszym dniu obowiązywania nowej wysokości stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego.
3. Bank może uzgodnić w ramach Porozumienia z Klientem indywidualne warunki oprocentowania dla Planów Spłat Ratalnych „Komfort”, które może być stałe lub zmienne. W przypadku oprocentowania zmiennego stanowi ono równowartość kilkukrotności stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego. Bank podwyższa albo obniża oprocentowanie Planu Spłat Ratalnych „Komfort” po podwyższeniu albo odpowiednio obniżeniu poziomu stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego w pierwszym dniu obowiązywania nowej wysokości stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego, przy czym oprocentowanie ulega podwyższeniu lub obniżeniu o wielokrotność zmiany stopy lombardowej zgodnie z zawartym Porozumieniem.
4. O zmianie stopy oprocentowania Bank informuje poprzez zamieszczenie informacji na Wyciągu oraz stronie internetowej Banku.
5. Maksymalne oprocentowanie kredytu nie może być wyższe niż dopuszczalne przepisami prawa.
6. Bank jest uprawniony do zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w zakresie podwyższenia bądź wprowadzenia nowych opłat lub prowizji. Powiadomienie o zmianie nie może nastąpić później niż 6 miesięcy od wystąpienia którejkolwiek z niżej wymienionych okoliczności:
  - a) wprowadzenia nowych lub zmiany zakresu dotychczas świadczonych usług, w celu należytego wykonywania Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, przy czym zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji będą dotyczyły wyłącznie wprowadzanych lub zmienianych usług,
  - b) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa, rekomendacji, zaleceń lub wytycznych organów nadzoru odnoszących się do wykonywania Umowy w zakresie opłat lub prowizji pobieranych na rzecz organów administracji państwowej, samorządowej i sądów lub w zakresie nowych czynności lub nowej formy czynności wykonywanych przez Bank,
  - c) wzrostu faktycznych kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usługi na podstawie Umowy lub wzrostu pracochłonności takiej usługi,
  - d) wystąpienia inflacji (wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych) w wysokości co najmniej 0,25% za poprzedni miesiąc kalendarzowy, liczonej rok do roku, publikowanej przez Główny Urząd Statystyczny, przy czym zmiana którejkolwiek pozycji z Tabeli Opłat i Prowizji w takim przypadku nie może być wyższa o więcej niż 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości lub stanowić więcej niż 200% wzrostu kosztu. Zmiana Tabeli Opłat i Prowizji dokonywana jest nie częściej niż raz na kwartał.
7. Ograniczenie zmiany do 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości wymienione w ust. 6 nie dotyczy przypadków, gdy do Tabeli Opłat i Prowizji wprowadzane są nowe pozycje lub gdy dotychczasowa odpłatność wynosiła 0 złotych.
8. Bank jest uprawniony do zniesienia lub obniżenia opłat lub prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji.
9. O zmianie opłat i prowizji Bank powiadamia Klienta w trybie określonym w § 25 ust. 2 Regulaminu.

## Rozdział VII Wyciągi bankowe i reklamacje

### § 12

1. Bank co miesiąc udostępnia Wyciąg w formie elektronicznej w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online lub, na żądanie Klienta, dodatkowo w formie papierowej. W przypadku Doręczenia Wyciągu w formie papierowej Bank pobiera opłaty określone w Tabeli Opłat i Prowizji.
2. W przypadku stwierdzenia na Wyciągu niezgodności salda Klient niezwłocznie zwraca się do Banku, by ustalić prawidłową wysokość Zadłużenia. W przypadku nieotrzymania Wyciągu po zakończeniu danego miesięcznego okresu rozliczeniowego Klient zwraca się do Banku w celu poinformowania o nieotrzymaniu Wyciągu i ustalenia wysokości Zadłużenia oraz dokonania spłaty w terminie określonym w § 7 ust. 10 Regulaminu.

3. W przypadku zaistnienia ryzyka niedoręczenia Wyciągu w formie elektronicznej, Bank jest upoważniony do Doręczenia nieodpłatnie Wyciągu w formie papierowej.
4. Bank zobowiązuje się do udostępniania Wyciągu w formie elektronicznej najpóźniej w drugim Dniu roboczym po terminie jego wygenerowania, o ile zgłoszenie woli korzystania z usługi Wyciąg w formie elektronicznej nastąpiło co najmniej na dwa Dni robocze przed tym terminem. W przeciwnym razie usługa zacznie być świadczona od następnego cyklu generowania Wyciągu. O udostępnieniu Wyciągu w formie elektronicznej Bank informuje Klienta najpóźniej drugiego Dnia roboczego po terminie jego generacji. Bank ma prawo, z uwzględnieniem ust. 3, zawiesić dostęp do usługi na okres konieczny do usunięcia zaistniałych nieprawidłowości.
5. Bank ma prawo zawieszenia udostępniania Klientowi Wyciągu lub powiadomień o wystawieniu Wyciągu w formie elektronicznej, w przypadku braku zmiany salda Rachunku Karty lub powzięcia przez Bank uzasadnionego podejrzenia niebezpieczeństwa ujawnienia informacji objętych tajemnicą bankową osobie trzeciej.
6. Reklamacje mogą być składane zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu przez:
  - a) Klienta - w zakresie Karty głównej i Kart dodatkowych,
  - b) Użytkownika - w zakresie Karty dodatkowej.
7. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w formie:
  - a) pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Departament Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-249 Warszawa;
  - 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. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
8. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
9. 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.
10. 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.
11. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
12. 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 kartą podpisu w Banku.
13. 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.
14. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji, udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 13 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
  - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla 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.
15. Na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta;
  - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji, tj. SMS-a na przekazany Bankowi numer telefonu Klienta;
  - c) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi adres e-mail Klienta;
  - d) poprzez Serwis bankowości internetowej Citibank Online - jako kopia wiadomości równoległe wysłanej w sposób określony w lit. a), b) lub c).
16. Bank informuje, że:
  - a) działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
  - b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego;
  - c) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
 Bank informuje, że Klient może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów:
  - a) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banku Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na dzień zawarcia Umowy na stronie internetowej pod adresem [www.zbp.pl/arbitr](http://www.zbp.pl/arbitr), w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 8.000 zł, na podstawie pisemnego wniosku Klienta, do którego należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Klienta, 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 Klienta 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 należy zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

## Rozdział VIII Ochrona i zakres odpowiedzialności

### § 13

1. Klient/Użytkownik jest zobowiązany do ochrony Karty przed jej utratą lub zniszczeniem oraz ochrony Nazwy Użytkownika i Kodu identyfikacyjnego z zachowaniem należytej staranności.
2. Karta ani Nazwa Użytkownika nie może być przechowywana razem z Kodem identyfikacyjnym.
3. Karta, Nazwa Użytkownika i Kod identyfikacyjny nie mogą być udostępniane osobom trzecim, w szczególności nie mogą być udostępnione do dokonania Transakcji lub do dokonania Zlecenia płatniczego w CitiPhone lub Citibank Online.
4. Numer Karty może być udostępniony wyłącznie w celu dokonania Transakcji zgodnie z warunkami Umowy albo zgłoszenia faktu zgubienia, kradzieży lub zniszczenia Karty.
5. W przypadku ujawnienia Kodu identyfikacyjnego osobie trzeciej należy to niezwłocznie zgłosić Bankowi w celu dokonania zmiany tego kodu.
6. Klient/Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić poprzez CitiPhone lub w Oddziale utratę lub zniszczenie Karty. Zgłoszenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest przyjmowane przez Serwis bankowości telefonicznej CitiPhone nieodpłatnie.
7. Do zgłoszenia utraty lub zniszczenia Karty lub zgłoszenia, o którym mowa w ust. 6 powyżej, uprawnieni są:
  - a) Klient - w stosunku do Karty głównej oraz Kart dodatkowych i nadanych przez siebie Kodów identyfikacyjnych;
  - b) Użytkownik - w stosunku do Karty dodatkowej i nadanych przez siebie Kodów identyfikacyjnych.
8. Bank dokonuje Zastrzeżenia niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia utraty Karty.
9. Po dokonaniu Zastrzeżenia, o ile dyspozycja osoby zastrzegającej nie stanowi inaczej, Bank wydaje nową Kartę.
10. W przypadku odzyskania przednio zastrzeżonej Karty Klient/Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego zniszczenia Karty lub zwrotu Karty do Banku. Zniszczenie Karty winno nastąpić w sposób uniemożliwiający korzystanie z niej. Klienta obciążają Transakcje dokonane przez osoby, którym Klient/Użytkownik udostępnił Kartę lub ujawnił Kod identyfikacyjny.



12. Karta, z uwzględnieniem zakresu ochrony wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, dodatkowo objęta jest bezpłatnie ochroną Transakcji polegającą na:
  - a) rozszerzonej odpowiedzialności Banku, określonej w ust.15 poniżej;
  - b) systemie wczesnego ostrzegania (chroniącego Klienta/Użytkownika przed użyciem Karty przez osoby nieupoważnione).
13. Z uwzględnieniem ust.14 oraz 15 Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 EUR, przy transakcjach zbliżeniowych do wysokości 50 EUR, ustalonej z zastosowaniem kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
  - a) posłużenia się utraconą albo skradzioną Klientowi/Użytkownikowi Kartą lub
  - b) przywłaszczenia Karty lub jej nieuprawnionego użycia bądź nieuprawnionego użycia w Citibank Online lub CitiPhone, w wyniku naruszenia przez Klienta/Użytkownika obowiązków wskazanych w niniejszym paragrafie.
14. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia zasad korzystania z Karty, CitiPhone lub Citibank Online na zasadach określonych w Umowie bądź niezgłoszenia niezwłocznie Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty lub Kodu Identyfikacyjnego.
15. Jeśli szkody Klienta wynikające z utraty Karty poniesione w ciągu 72 godzin przed Zastrzeżeniem są wyższe niż 100 złotych (PLN), Bank pokryje szkodę w części przekraczającą 100 złotych (PLN), chyba że do Transakcji doszło z winy Klienta/Użytkownika. W przypadku Kart Platinum oraz Karty Kredytowej Citibank MasterCard World Signia Ultime/Citibank World Elite MasterCard Ultime Bank pokryje szkodę również w kwocie do 100 PLN. W przypadku Karty Kredytowej Citibank MasterCard World Signia Ultime/Citibank World Elite MasterCard Ultime rozszerzona odpowiedzialność Banku dotyczy także okresu powyżej 72 godzin przed Zastrzeżeniem. Rozszerzona odpowiedzialność Banku nie obejmuje sytuacji opisanych w ust.14 powyżej.
16. Klient objęty Serwisem Concierge przyjmuje do wiadomości, że niezbędnym warunkiem załatwienia spraw reklamacyjnych opisanych w „Zasadach Wykonywania Świadczeń Concierge” jest przekazanie przez Bank firmie zewnętrznej świadczącej Serwis Concierge danych osobowych niezbędnych do wyjaśnienia reklamacji wniesionej przez Klienta.

#### § 14

1. Bank zastrzega sobie prawo do blokowania Karty oraz dostępu do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online:
  - a) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty lub Citibank Online;
  - b) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji, lub
  - c) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej wymaganej dla danej Karty (blokady ulegnie tylko możliwość dokonywania transakcji).
2. Bank poinformuje Klienta/Użytkownika o zablokowaniu Karty, Citibank Online przed zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe - niezwłocznie po zablokowaniu, pisemnie lub poprzez Serwis bankowości telefonicznej lub Serwis bankowości internetowej. Bank nie informuje Klienta o zablokowaniu Karty lub Citibank Online, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
3. Bank odblokowuje Kartę albo dokonuje wymiany Karty, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.

### Rozdział IX Komunikacja z Klientem

#### § 15

1. Bank informuje, że:
  - a) będzie się kontaktował z Klientem/Użytkownikiem za pośrednictwem telefonu, wiadomości tekstowych SMS, wiadomości elektronicznej MMS (w przypadku komunikacji marketingowej), wiadomości e-mail lub wiadomości elektronicznych dostępnych w Citibank Online, w szczególności w sprawach związanych z realizacją umowy, w sytuacjach związanych z problemami w realizacji dyspozycji Klienta/Użytkownika, z bezpieczeństwem środków Klienta lub też w procesie obsługi reklamacji;
  - b) komunikacja z Klientem za pomocą wiadomości tekstowych SMS, w tym usługa CitiAlerts, odbywa się we współpracy z firmą telekomunikacyjną;
  - c) rozmowy telefoniczne z Bankiem są nagrywane za pomocą elektronicznych nośników informacji i mogą zostać wykorzystane do celów dowodowych;
  - d) udostępnianie osobom trzecim telefonu komórkowego lub adresu poczty elektronicznej, na które są przesyłane krótkie wiadomości tekstowe (SMS) lub wiadomości e-mail, może umożliwić tym osobom zapoznanie się z informacjami objętymi tajemnicą bankową lub składanie oświadczeń w imieniu i na rachunek Klienta.
2. W przypadku zawierania Porozumień za pośrednictwem wiadomości tekstowych SMS zawarcie Porozumienia następuje poprzez wymianę wiadomości tekstowych SMS zainicjowaną przez Bank poprzez wysłanie na Główny numer telefonu komórkowego Klienta wiadomości tekstowej SMS obejmującej:
  - a) ofertę Banku, przedstawiającą warunki, na jakich Klient może skorzystać z usług oferowanych przez Bank, w szczególności usług określonych w § 9 i § 20 Regulaminu;
  - b) akceptację Klienta dla przesłanych przez Bank warunków, na jakich usługi będą obowiązywały.
3. Akceptacja Klienta, o której mowa w ust. 2 lit. (b) powyżej, następuje poprzez odesłanie przez Klienta z Głównego numeru telefonu komórkowego wiadomości SMS zawierającej dane wymagane w treści wiadomości SMS przesłanych przez Bank zgodnie z ust.2 lit. (a) powyżej.
4. Klient/Użytkownik zobowiązuje się do zapewnienia bezpieczeństwa dostępu do telefonu komórkowego lub poczty elektronicznej (e-mail) wskazanej Bankowi do korespondencji.
5. Klient jest zobowiązany do każdorazowego niezwłocznego informowania Banku o zmianach Danych osobowych, numerów telefonów i adresów, w tym adresów e-mail, a także zmianie źródeł uzyskiwania dochodu oraz istotnym pogorszeniu się sytuacji finansowej Klienta.
6. Użytkownik oraz Klient są zobowiązani do każdorazowego niezwłocznego informowania Banku o zmianach Danych osobowych Użytkownika, w szczególności numerów telefonów.
7. W przypadku nienależytego wykonywania lub niewykonywania przez Klienta ciężącego na nim z tytułu Umowy zobowiązania do niezwłocznego informowania Banku o zmianach Danych osobowych Bank podejmować może czynności mające na celu doprowadzenie do aktualizacji tych Danych.

### Rozdział X Serwis bankowości telefonicznej CitiPhone i internetowej Citibank Online

#### § 16

1. Bank zapewnia Klientom/Użytkownikom całodobowy dostęp do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online oraz do Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone. Możliwość korzystania z Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone, za pośrednictwem Doradcy, podlega opłacie zgodnie z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji.
2. Klient może w dowolnym czasie zrezygnować z usługi CitiPhone i ponownie ją uruchomić w dowolnym czasie.
3. Korzystanie przez Klienta/Użytkownika z CitiPhone wymaga użycia telefonu pracującego w trybie wybierania tonowego oraz uzyskania połączenia z odpowiednim numerem wskazanym przez Bank.
4. Klient/Użytkownik nadaje i zmienia numer CitiPhone PIN przez CitiPhone. Informacja o nadaniu i każdorazowej zmianie numeru CitiPhone PIN wysyłana jest do Klienta w formie SMS na Główny numer telefonu komórkowego oraz pocztą elektroniczną na Główny adres poczty elektronicznej.
5. Użycie numeru Karty lub numeru PESEL i CitiPhone PIN lub wyłącznie CitiPhone PIN w sytuacji, gdy Klient/Użytkownik ma aktywną usługę Identyfikacji Numerów Przychodzących przy składaniu telefonicznych Zleceń płatniczych, stanowi wyrażenie przez Klienta/Użytkownika zgody na wykonanie przez Bank tych Zleceń płatniczych, w tym na obciążenie Rachunku Karty. Powyższe upoważnienie jest wiążące dla Banku także w przypadku, gdy telefoniczne Zlecenie płatnicze zostało wydane przez osobę inną niż Klient/Użytkownik, o ile podała ona prawidłowy numer Karty lub PESEL i CitiPhone PIN lub sam CitiPhone PIN w sytuacji, gdy Klient ma aktywną Usługę Identyfikacji Numerów Przychodzących.
6. Bank zapewnia Klientom/Użytkownikom całodobowy dostęp do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online. Serwis bankowości internetowej Citibank Online jest uaktywniony wraz z wydaniem Karty.

7. Zapomocą Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone, Serwisu bankowości internetowej Citibank Online Klient/Użytkownik może w szczególności:
  - a) uzyskiwać informacje o saldzie i operacjach na Rachunku Karty,
  - b) przeprowadzać Transakcje,
  - c) przenieść Transakcje do Planu spłat ratalnych „Komfort” (wyłącznie Klient),
  - d) wydawać inne dyspozycje określone przez Bank.  
Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonalności systemu dostępnych w CitiPhone i Citibank Online opisane są we właściwych kategoriach tematycznych Serwisów.
8. Zapomocą Automatycznego Bankiera Klient może:
  - a) sprawdzić saldo zadłużenia,
  - b) sprawdzić dostępny limit środków na Karcie kredytowej,
  - c) sprawdzić ostatnie 10 Transakcji na Karcie kredytowej,
  - d) spłacić zadłużenie na Karcie kredytowej (jeśli posiada rachunek bankowy w Banku Handlowym w Warszawie S.A.),
  - e) wykonać płatność na zdefiniowanego odbiorcę przelewu, o którym mowa w § 7 ust. 24,
  - f) zmienić 4-cyfrowy PIN.
9. Klient/Użytkownik, korzystając z Serwisu bankowości internetowej lub telefonicznej, nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym ani korzystać z nich w sposób sprzeczny z ich społeczno-gospodarczym przeznaczeniem lub zasadami współżycia społecznego.
10. Bank informuje, że korzystanie z poczty elektronicznej lub internetowych metod transmisji danych związane jest z ryzykiem nieautoryzowanego dostępu do przesyłanych danych w przypadku ich przejęcia, modyfikacji zawartości przesyłanych danych, utraty poufności przekazywanych danych, opóźnień w dostarczeniu danych wynikających z awarii systemów transmisji lub ich niewydolności, i innych negatywnych skutków będących poza kontrolą Banku.
11. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność stosowanego systemu, Bank ma prawo do przeprowadzania prac konserwacyjnych mogących utrudniać lub uniemożliwiać Klientowi korzystanie z Serwisu bankowości internetowej Citibank Online w czasie ich trwania. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będą publikowane z odpowiednim wyprzedzeniem na stronie [www.citihandlowy.pl](http://www.citihandlowy.pl) lub na innych stronach internetowych Banku przed rozpoczęciem prac.
12. W przypadku zablokowania lub konserwacji Citibank Online prawidłową wysokość Zadłużenia Klient może ustalić poprzez CitiPhone lub w Oddziale Banku.
13. Korzystanie z Serwisu bankowości internetowej Citibank Online przez Klienta/Użytkownika wymaga użycia odpowiednich urządzeń oraz oprogramowania umożliwiającego uzyskanie przez Klienta/Użytkownika dostępu do stron internetowych Banku.
14. Sposób funkcjonowania i obsługi Serwisu bankowości internetowej Citibank Online opisany jest w odpowiednich instrukcjach obsługi dostępnych na stronach internetowych Banku. Instrukcje, o których mowa w poprzednim zdaniu, określają szczegółowe zasady elektronicznej identyfikacji Klienta lub Użytkownika oraz zasady postępowania Klienta/Użytkownika w związku z dostępem do Rachunku Karty za pomocą Serwisu bankowości internetowej Citibank Online.
15. Klient oraz Użytkownik(-cy) zobowiązany(-i) jest (są) do zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zapewniających bezpieczeństwo operacji zlecanych za pomocą CitiPhone i Citibank Online, w szczególności Kodu identyfikacyjnego.
16. W przypadku ujawnienia przez Klienta/Użytkownika informacji, o których mowa w ust. 15 powyżej, osobom trzecim oraz dokonania przez osoby trzecie jakichkolwiek operacji przy użyciu Serwisu bankowości internetowej Citibank Online, operacje te obciążają Klienta.
17. Trzykrotne podanie nieprawidłowego Kodu identyfikacyjnego powoduje natychmiastowe automatyczne zablokowanie dostępu do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online przez Bank. Klient ma możliwość odblokowania Kodu identyfikacyjnego za pośrednictwem CitiPhone oraz nadania nowego Kodu identyfikacyjnego poprzez skorzystanie z Citibank Online.
18. Klient zobowiązuje się korzystać z CitiPhone i Citibank Online zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym niniejszego Regulaminu. Wykorzystanie CitiPhone i Citibank Online niezgodnie z prawem może być podstawą do wypowiedzenia Umowy, zgodnie z § 21 ust. 2 poniżej.
19. Bank informuje, że przekaże Klientowi/Użytkownikowi programy i pliki komputerowe niezbędne do korzystania z Serwisu bankowości internetowej Citibank Online.
20. Informacje o zmianach w zakresie usług w ramach CitiPhone lub Citibank Online oraz o terminie ich wprowadzenia dostępne są na stronach internetowych Banku lub będą przesłane Klientowi pocztą elektroniczną na Główny adres poczty elektronicznej w terminie 30 dni przed wprowadzeniem zmiany.
21. W przypadku wątpliwości co do autentyczności lub wiarygodności informacji dotyczącej poprawnego i bezpiecznego korzystania z usług płatności internetowych, Klient powinien potwierdzić ich autentyczność i wiarygodność na podstawie informacji zawartych na stronie internetowej Banku (<https://www.online.citibank.pl/polish/services/Bezpieczenstwo.htm>) lub skontaktować się z CitiPhone.
22. Podczas logowania się do Citibank Online Klient powinien korzystać ze sprzętu zabezpieczonego zaporą sieciową (firewall), która pomaga chronić komputer przed atakami z sieci.
23. Podczas logowania się do Citibank Online oraz Citi Mobile klient powinien korzystać ze sprzętu, na którym zainstalowana jest aktualna wersja:
  - a) oprogramowania antywirusowego;
  - b) systemu operacyjnego oraz
  - c) przeglądarki internetowej.
24. Klient nie powinien otwierać lub odpowiadać na wiadomości e-mail, w których umieszczona jest prośba o podanie danych osobowych lub Kodów Identyfikacyjnych. Takie przypadki powinny zostać zgłoszone do Banku.
25. Klient nie powinien otwierać podejrzanych linków i załączników niewiadomego pochodzenia w otrzymanych wiadomościach e-mail, SMS i MMS.
26. Bank ani jego pracownicy nie proszą o podanie:
  - a) Kodów Identyfikacyjnych;
  - b) numeru CVC2 znajdującego się na rewersie Karty Kredytowej;
  - c) Kodów Autoryzacyjnych.
27. Podczas logowania do Citibank Online lub Citi Mobile Bank nie pyta o podanie typu telefonu, numeru telefonu oraz nie nakazuje instalacji oprogramowania na telefonie klienta.
28. Bank udostępnia na stronie internetowej <https://www.online.citibank.pl/polish/services/Bezpieczenstwo.htm> informacje o zasadach poprawnego i bezpiecznego korzystania z usług bankowości elektronicznej i płatności internetowych.
29. Bank przekazuje bieżące informacje o zasadach poprawnego i bezpiecznego korzystania z usług bankowości elektronicznej i usług płatności internetowych oraz ostrzeżenia o istotnych zagrożeniach związanych z używaniem bankowości internetowej lub mobilnej poprzez wiadomości w serwisie Citibank Online dostępne po zalogowaniu oraz na stronie internetowej wskazanej w ust. 28. Bank może dodatkowo informować Klienta o przekazaniu do Citibank Online istotnych informacji, wysyłając wiadomość na Główny adres e-mail Klienta.

## § 17

1. Cookies używane przez Bank nie przechowują danych osobowych i wykorzystywane są między innymi do: zapamiętywania preferencji Użytkowników końcowych, zabezpieczenia stron internetowych Banku, w tym Citibank Online, oraz poprawnego funkcjonowania aplikacji Citi Mobile.
2. W ramach serwisów Citibank Online oraz Citi Mobile wykorzystywane są poniższe rodzaje Cookies:
  - a) Cookies trwałe – są zapisane na urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik końcowy, nawet po opuszczeniu przeglądanej strony internetowej czy wylogowaniu się z aplikacji. Celem przechowywania i uzyskania dostępu do tych informacji przez Bank jest zapamiętanie wybranych przez Użytkownika końcowego preferencji podczas odwiedzenia danej strony internetowej, jak na przykład zapamiętanie nazwy Użytkownika przy logowaniu do Citibank Online oraz Citi Mobile. Celem tej funkcji jest umożliwienie automatycznego uzupełnienia pola nazwy użytkownika na jego urządzeniu przy ponownym uruchomieniu Citibank Online oraz Citi Mobile. Użytkownik końcowy wyraża tym samym zgodę na przechowywanie tej informacji na swoim urządzeniu.
    - (i) Aby usunąć nazwę użytkownika dla Citibank Online, należy zaznaczyć zapamiętaną już nazwę, a następnie z menu wybrać opcję „Usuń użytkownika”.

- (ii) Aby usunąć nazwę użytkownika dla Citi Mobile, należy zaznaczyć zapamiętaną już nazwę, a następnie z menu wybrać opcję „Edytuj” i kliknąć ikonę „kosza”.
- b) Cookies sesji - są niezbędne do utrzymania właściwej wymiany informacji pomiędzy serwerem a serwisami Banku, a tym samym do możliwości poprawnego wyświetlenia zawartości Citibank Online oraz aplikacji Citi Mobile i korzystania z funkcjonalności zawartych w tych serwisach. Celem przechowywania i uzyskania dostępu do tych informacji przez Bank jest identyfikacja danej sesji (dialogu pomiędzy przeglądarką a serwerem) oraz Użytkowników końcowych (komunikujących się z serwerem w tym samym czasie).
3. Jeśli Użytkownik końcowy nie wyrazi zgody na instalowanie plików cookies, może to spowodować nieprawidłowe działanie Citibank Online, Citi Mobile lub brak dostępu do usług.
4. Korzystanie przez Klienta z Citibank Online i Citi Mobile wymaga użycia odpowiednich urządzeń oraz oprogramowania, w tym:
  - a) dostępu do komputera lub innego urządzenia z systemem operacyjnym obsługującym popularne przeglądarki internetowe, np. Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox;
  - b) włączenia obsługi plików typu cookie oraz javascript (instrukcja konfiguracji urządzenia znajduje się na stronie [www.citihandlowy.pl](http://www.citihandlowy.pl));
  - c) włączonej obsługi protokołu TSL 1.0 oraz 1.1;
  - d) posiadania zainstalowanego programu Adobe Acrobat Reader w wersji 9.0 lub nowszej do obsługi plików PDF;
  - e) posiadania połączenia z internetem z szybkością przepływu danych dla pojedynczej stacji minimum 128 kb/s;
  - f) posiadania otwartych portów http (80) i https (443).
5. W przypadku gdy Zlecenie Płatnicze lub inna czynność dokonywana przez Klienta w Citibank Online wymaga potwierdzenia Kodem Autoryzacyjnym, Klient powinien zweryfikować dane przesłane w wiadomości tekstowej SMS zawierającej Kod Autoryzacyjny z danymi wprowadzonymi w Citibank Online.

## **Rozdział XI Usługa CitiAlerts**

### **§ 18**

1. Klient może skorzystać z usługi CitiAlerts. Usługa CitiAlerts polega na przesyłaniu Klientowi wiadomości SMS i/lub wiadomości elektronicznych (wiadomości e-mail) na Główny numer telefonu komórkowego i/lub Główny adres poczty elektronicznej, zawierających informacje wskazane przez Klienta podczas aktywacji lub potwierdzenia modyfikacji ustawień usługi CitiAlerts, m.in. o:
  - a) stanie Rachunku Karty;
  - b) szczegółach spłaty Zadłużenia.
2. Aktywacji, modyfikacji ustawień lub dezaktywacji usługi CitiAlerts, w tym wskazania rachunku do obciążenia opłatą za usługę, można dokonywać po zalogowaniu do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile) lub w CitiPhone albo w Oddziałach Banku.
3. Wiadomości, w zależności od typu przekazywanej informacji, wysyłane są w trybie dziennym lub niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank informacji o dokonaniu danej operacji Kartą główną.
4. Wiadomości generowane w trybie dziennym wysyłane są w Dni robocze od wtorku do soboty (z wyłączeniem dni świątecznych). Wysyłka wiadomości nastąpi nie później niż w drugim Dniu roboczym po operacji powodującej wygenerowanie wiadomości.
5. Wiadomości generowane niezwłocznie po otrzymaniu przez Bank informacji o dokonaniu danej operacji wysyłane są każdego dnia tygodnia.
6. Usługa CitiAlerts jest dostępna wyłącznie dla Klientów posiadających Kartę główną.
7. Wysokość opłat pobieranych za korzystanie z usługi CitiAlerts określona jest w Tabeli Opłat i Prowizji.
8. Opłaty, o których mowa w ust. 7, pobierane są w pierwszym Dniu roboczym miesiąca, za poprzedni miesiąc. Opłatą obciążony zostanie rachunek wskazany przez Klienta do obciążania podczas aktywacji lub modyfikacji ustawień usługi CitiAlerts.
9. Klient może w dowolnym czasie zrezygnować z usługi CitiAlerts, z zastrzeżeniem, że opłata należna za trwający miesiąc kalendarzowy zostanie pobrana zgodnie z ust. 8.
10. Bank informuje, że może czasowo zablokować dostęp do usługi CitiAlerts w następujących przypadkach:
  - a) w razie awarii, na czas niezbędny do jej usunięcia,
  - b) jeżeli w terminie określonym w ust. 8 środki dostępne na rachunku, o którym mowa w ust. 8, nie pozwolą na pokrycie opłaty za usługę CitiAlerts, o której mowa w ust. 7,
  - c) jeśli Klient nie spłaca Zadłużenia na Karcie zgodnie z wymogami Umowy,
  - d) jeśli Klient nie uaktualnił swoich danych dotyczących Głównego numeru telefonu komórkowego lub Głównego adresu e-mail (w przypadku jego zmiany),
  - e) w przypadku Zastrzeżenia Karty lub Wymiany przez Klienta lub przez Bank.
11. W przypadku zamknięcia rachunku Karty Kredytowej Citibank wskazanego do obciążenia opłatą za usługę, Klient w celu zachowania usługi CitiAlerts powinien wskazać rachunek do obciążenia po zalogowaniu do Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile) lub w CitiPhone albo w Oddziałach Banku. Jeśli klient nie dokona powyższej zmiany do dnia zamknięcia karty, usługa zostanie wyłączona. Klient w każdym czasie może ponownie włączyć usługę i wskazać rachunek do obciążenia po zalogowaniu do Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile) lub w CitiPhone albo w Oddziałach Banku).

## **Rozdział XII Dobrowolne ubezpieczenia do Karty**

### **§ 19**

1. Do dnia 31 marca 2015 r. Bank jako ubezpieczający oferował Klientom możliwość przystąpienia do grupowej umowy ubezpieczenia w celu korzystania z opcjonalnych produktów ubezpieczeniowych do Karty.
2. Szczegółowe warunki ochrony ubezpieczeniowej dla produktów ubezpieczeniowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, udzielanej przez współpracujące z Bankiem zakłady ubezpieczeń zawarte są w odpowiednich ogólnych warunkach ubezpieczenia oraz we właściwych regulaminach ochrony ubezpieczeniowej, zaś wysokość opłat ubezpieczeniowych pobieranych przez Bank określa Tabela Opłat i Prowizji.
3. Od 1 kwietnia 2015 r. Klient ma możliwość zawrzeć umowę ubezpieczenia z zakładem ubezpieczeń za pośrednictwem Banku, który pełni rolę agenta ubezpieczeniowego na podstawie umowy agencyjnej zawartej przez Bank i zakład ubezpieczeń - w zakresie aktualnie oferowanych produktów dla posiadaczy Kart.

## **Rozdział XIII Plan spłat ratalnych „Komfort”**

### **§ 20**

1. Klient może wnioskować o skorzystanie z Planu spłat ratalnych „Komfort”.
2. W przypadku umożliwienia Klientowi skorzystania z Planu, spłata kredytu zaciągniętego w ramach Limitu kredytu lub Dodatkowego Limitu kredytu może być rozłożona na liczbę rat ustaloną między Bankiem a Klientem, płatnych w terminach płatności Minimalnej kwoty do zapłaty.
3. Strony w drodze Porozumienia mogą uzgodnić indywidualne warunki oprocentowania oraz opłat i prowizji w ramach Planu. W przypadku zastosowania zmiennej stopy procentowej, opartej na stopie lombardowej Narodowego Banku Polskiego będą miały zastosowanie zasady opisane w § 11 ust. 1-5.
4. Klient ma prawo złożyć dyspozycję zmiany liczby rat. Zmieniona liczba rat jest ustalana w zależności od pozostałej do spłaty kwoty Zadłużenia objętej Planem.
5. Klient wskazuje przez CitiPhone, Citibank Online lub przy dokonywaniu Transakcji Kartą określoną Transakcję/e lub ich części, która/e ma/ją być objęta/e Planem (przed upływem terminu płatności z tytułu rozliczenia Transakcji).
6. Klient w ramach Planu ma możliwość wnioskowania przez Serwis bankowości internetowej Citibank Online lub CitiPhone o automatyczne rozkładanie na raty Transakcji bezgotówkowych bieżąco księgowanych na rachunku Karty, poprzez podanie minimalnej kwoty Transakcji podlegających automatycznemu rozłożeniu na raty oraz liczby rat.
7. W przypadku nadpłaty na Karcie, Transakcje bezgotówkowe, których przeniesienie do Planu spowodowałoby powstanie nadpłaty na Karcie, nie zostaną automatycznie rozłożone na raty, dopiero kolejna Transakcja bezgotówkowa po całkowitym rozliczeniu nadpłaty zostanie automatycznie rozłożona na raty.

8. Bank ma prawo zawiesić automatyczne rozkładanie Transakcji bezgotówkowych na raty w przypadku, kiedy Zadłużenie nie jest terminowo spłacane, do czasu uregulowania zaległości.
9. Klient może również skorzystać z Planu spłat ratalnych „Komfort” poprzez zaakceptowanie warunków przesłanych Klientowi za pośrednictwem wiadomości tekstowej SMS i/lub wiadomości elektronicznej e-mail na Główny numer telefonu komórkowego i/lub Główny adres poczty elektronicznej. Wiadomości tekstowa SMS/wiadomości elektroniczna e-mail w zależności od rodzaju oferty będą zawierały:
  - a) 4 ostatnie cyfry numeru Karty, na której usługa będzie wykonana;
  - b) kwotę, jaką Klient może przenieść do Planu spłat ratalnych „Komfort”;
  - c) liczbę rat;
  - d) wysokość oprocentowania, z podaniem czy jest zmienne, czy stałe;
  - e) kwotę/y prowizji;
  - f) wysokość opłaty operacyjnej;
  - g) wysokość miesięcznej raty;
  - h) numer konta, na który zostanie wykonany przelew.
10. Klient składa dyspozycję skorzystania z Planu spłat ratalnych „Komfort”, poprzez:
  - a) odpowiedź na przesłane przez Bank wiadomości SMS/wiadomości elektroniczne, zawierające dane wymagane w treści przesłanych przez Bank wiadomości SMS/wiadomości elektronicznych, lub
  - b) **zaakceptowanie oferty przesłanej przez Bank za pomocą wiadomości SMS/ wiadomości elektronicznej e-mail na Główny numer telefonu komórkowego i/lub Główny adres poczty elektronicznej.**
11. Wszystkie raty Planu są równe, z wyjątkiem pierwszej raty, która może być inna w zależności od tego, ile dni zostało do końca okresu rozliczeniowego. Dla Planów „Komfort”, dla których zastosowanie ma oprocentowanie zmienne, zgodnie z ust.3 powyżej, wysokość rat ulegnie zmianie w przypadku zmiany oprocentowania. O wysokości zmienionego oprocentowania Planu oraz wysokości rat pozostałych do spłaty Bank poinformuje Klienta na najbliższym Wyciągu lub w Harmonogramie Planu spłat ratalnych „Komfort”.
12. Skorzystanie z Planu nie wyłącza uprawnień Banku wskazanego w § 21 ust.2 Regulaminu do rozwiązania Umowy.
13. W przypadku rozłożenia na raty Transakcji bezgotówkowej należne z tego tytułu odsetki naliczane są od momentu rozłożenia Transakcji na raty.
14. Po zarejestrowaniu w Planie Transakcji gotówkowej odsetki naliczone od tej Transakcji od momentu jej zaksięgowania do momentu zarejestrowania jej w Planie nie są należne. Odsetki należne z tytułu otwarcia Planu naliczane są od momentu otwarcia Planu.
15. Bank niezwłocznie informuje Klienta o wysokości raty miesięcznej w ramach Planu. Jeśli Klient zaakceptuje podane warunki spłaty, Bank prześle Klientowi potwierdzenie tych warunków na najbliższym Wyciągu lub w Harmonogramie Planu spłat ratalnych „Komfort”.
16. W przypadku skorzystania przez Klienta z automatycznego rozkładania na raty transakcji, o którym mowa w ust.6 powyżej, Bank informuje Klienta na najbliższym Wyciągu lub w Harmonogramie Planu spłat ratalnych „Komfort” o wysokości raty właściwej dla każdej z Transakcji bezgotówkowych objętych Planem na zasadach wskazanych w ust.5 powyżej, wysokości oprocentowania oraz liczbie rat.
17. Raty Planu są traktowane jako transakcje bezgotówkowe od chwili księgowania ich na Rachunku Karty, co następuje w dniu generowania Wyciągu, zwiększając Saldo Zadłużenia wskazane na Wyciągu, i podlegają spłacie i naliczaniu odsetek zgodnie z § 10 ust.4 Regulaminu.
18. W przypadku braku spłaty raty kapitałowej Planu w terminie wskazanym na Wyciągu, Bank uprawniony jest do naliczenia odsetek od zaległej raty kapitałowej, w wysokości określonej według zasad opisanych w § 11 ust.1-5.
19. Skorzystanie z Planu nie powoduje zmiany wysokości Limitu kredytu, z zastrzeżeniem § 9 ust.6 powyżej.
20. W przypadku rezygnacji z Planu lub wcześniejszej spłaty Planu spłat ratalnych „Komfort” Klient jest zobowiązany do zapłaty odsetek naliczonych w oparciu o stopy procentowe obowiązujące dla danego Planu, zgodnie z ust.11 powyżej, i należnych za okres od dnia uruchomienia Planu do dnia rezygnacji bądź wcześniejszej spłaty. W przypadku wpłaty środków na rezygnację z Planu lub jego wcześniejszą spłatę przy istniejącym Zadłużeniu na Karcie, Klient zobowiązany jest poinformować Bank telefonicznie lub za pośrednictwem Serwisu bankowości internetowej Citibank Online o celu spłaty i zmianie sposobu jej rozliczania wskazanego w § 7 ust.40 powyżej.
21. Oddnia rezygnacji z Planu lub dnia następującego po upływie okresu wypowiedzenia, o którym mowa w § 21 ust.1 i 2 Regulaminu, zadłużenie wynikające z Planu, podlega oprocentowaniu według zasad opisanych w § 11 ust.1-5.
22. W przypadku niezapłacenia przez Klienta, w terminie wskazanym na Wyciągu, pełnych Minimalnych kwot do zapłaty co najmniej za 2 okresy rozliczeniowe, Plan dla wszystkich rozłożonych na raty Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych zostaje zamknięty, z zastrzeżeniem ust.24 poniżej. Od dnia zamknięcia Planu Zadłużenie wynikające z Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych i powiązanych z nim opłat i prowizji, które było objęte Planem, podlega oprocentowaniu według zasad opisanych w § 11 ust.1-5. Powyższe nie uchybia uprawnieniu Banku wskazanemu w § 21 ust.5 Regulaminu.
23. W przypadku niezapłacenia przez Klienta w terminie wskazanym na Wyciągu pełnych Minimalnych kwot do zapłaty co najmniej za 4 okresy rozliczeniowe, Plan dla Dodatkowego Limitu kredytu zostaje zamknięty. Oddnia zamknięcia Planu Zadłużenie wynikające z Dodatkowego Limitu kredytu i powiązanych z nim finansowanych/lub Opłat i Prowizji, które było objęte Planem, podlega oprocentowaniu według zasad opisanych w § 11 ust.1-5. Powyższe nie uchybia uprawnieniu Banku wskazanemu w § 21 ust.5 Regulaminu.
24. W przypadku rozwiązania Umowy, o którym mowa w § 21 ust.1 i 2 Regulaminu, w dniu następującym po okresie wypowiedzenia Umowy, z zastrzeżeniem postanowienia § 21 ust.9 Regulaminu, Plan dla wszystkich rozłożonych na raty Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych lub Opłat i Prowizji zostaje zamknięty. Oddnia zamknięcia Planu Zadłużenie wynikające z Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych lub Opłat i Prowizji, które było objęte Planem, zostaje oprocentowane zgodnie z oprocentowaniem określonym w aktualnie obowiązującej Tabeli Oprocentowania.
25. Użytkownik nie jest uprawniony do wydawania dyspozycji dotyczących Planu.

## Rozdział XIV Rozwiązanie Umowy

### § 21

1. Klient może rozwiązać Umowę w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, poprzez:
  - a) złożenie Bankowi w Oddziale Banku pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy;
  - b) przesłanie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu na adres Banku, podpisanego zgodnie ze Wzorem podpisu Klienta złożonym w Banku; w przypadku wątpliwości co do autentyczności złożonego oświadczenia Bank zastrzega sobie prawo do jego telefonicznego potwierdzenia;
  - c) złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu przez CitiPhone, po przeprowadzonej weryfikacji;
  - d) złożenie wypowiedzenia poprzez Serwis bankowości internetowej po zalogowaniu do Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile).
2. Bank może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie na trwałym nośniku, z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia, przy czym jeśli nastąpi to z powodu:
  - a) niedotrzymania przez Klienta zobowiązań dotyczących warunków udzielenia kredytu określonych w Umowie,
  - b) negatywnej oceny zdolności kredytowej Klienta;
 Bank wskaże odpowiednią przyczynę w wypowiedzeniu.
3. Wypowiedzenie przez Bank Umowy w zakresie postanowień dotyczących zasad udzielenia oraz korzystania z kredytu udzielonego przez Bank stanowi jednocześnie ważną przyczynę wypowiedzenia przez Bank Umowy w zakresie świadczenia przez Bank usług płatniczych oraz Serwisów wskazanych w § 16 powyżej.
4. Wypowiedzenie lub nieprzedłużenie Umowy o Kartę powoduje wygaśnięcie usług dodatkowych z upływem okresu wypowiedzenia i pociąga za sobą zamknięcie Planu spłat ratalnych „Komfort”, w tym Dodatkowego Limitu kredytu.
5. W przypadku wypowiedzenia lub nieprzedłużenia Umowy Klient dokonuje spłaty całości Zadłużenia najpóźniej następnego dnia po upływie okresu wypowiedzenia. W przypadku gdy Klient nie dokona spłaty we wskazanym terminie, Bankowi należą się odsetki umowne liczone od całości zadłużenia za okres do dnia całkowitej spłaty Zadłużenia, w wysokości określonej w Tabeli Oprocentowania w pozycji „Oprocentowanie Transakcji bezgotówkowych z użyciem Karty, jeśli zadłużenie nie zostało w całości spłacone przed upływem terminu płatności, a także oprocentowanie Transakcji gotówkowych oraz przelewów z Karty”, obowiązującej w dniu następującym po upływie okresu wypowiedzenia Umowy.
6. W przypadku Transakcji, które zostały dokonane przed upływem okresu wypowiedzenia Umowy, a zaksięgowane na Rachunku Karty po jego upływie, Klient jest zobowiązany do ich spłaty zgodnie z terminem wskazanym na wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 Dni roboczych.

7. W okresie wypowiedzenia Klient jest zobowiązany do wskazania Bankowi rachunku bankowego właściwego dla uznania środkami wszelkich nadpłat na Rachunku Karty Klienta.
8. Jeżeli koniec terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 i 2, przypadnie na sobotę lub dzień wolny od pracy, okres wypowiedzenia ulegnie przedłużeniu i upłynie z końcem Dnia roboczego przypadającego po tym dniu.
9. Z chwilą śmierci Klienta Umowa wygasa.

## Rozdział XV Postanowienia końcowe

### § 22

1. Bank przekazuje, w przypadkach określonych w ustawie Prawo bankowe oraz w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych z dnia 9 kwietnia 2010 r., dane osobowe Klientów:
  - a) do Systemu Bankowy Rejestr prowadzonego przez Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie i do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie oraz, za ich pośrednictwem, do instytucji finansowych będących podmiotami zależnymi od banków, w związku z zobowiązaniami powstałymi z tytułu Umowy. Dane te mogą być przetwarzane przez wyżej wymienione podmioty do 5 lat od wygaśnięcia zobowiązania, w przypadku kiedy zwłoka w spłacie świadczenia wynikającego z Umowy wyniesie powyżej 60 dni, a po zaistnieniu tych okoliczności upłynęło co najmniej 30 dni od poinformowania Klienta przez Bank o zamiarze udostępnienia danych;
  - b) dobiór informacji gospodarczej, w zakresie zobowiązań wynikających z umów zawartych z Bankiem, jeżeli łączna ich wartość przekracza 200 PLN, są wymagalne co najmniej od 60 dni i upłynął co najmniej miesiąc od wysłania Klientowi wezwania do zapłaty;
  - c) podmiotom, o których mowa w art. 6a-6d ustawy Prawo bankowe, w tym podmiotom, którym Bank zleca windykowanie należności Banku.
2. Administratorem danych osobowych jest Bank. Dane te są przetwarzane w celu i zakresie niezbędnym do świadczenia oferowanych przez Bank usług oraz zapewnienia zgodności działania Banku z obowiązującymi przepisami prawa. Podanie danych jest dobrowolne.
3. Bank informuje o możliwości wykorzystywania danych zawartych w wewnętrznych bazach, jak również pozyskanych z ogólnodostępnych źródeł informacji w zakresie dozwolonym przepisami prawa w celu przygotowania indywidualnej oferty produktu bankowego i zarządzania relacjami z klientami. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich poprawiania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych, jak również cofnięcia udzielonych Bankowi zgód na przetwarzanie danych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
4. Bank może powierzyć przetwarzanie danych osobowych podmiotom, którym Bank zleca czynności niezbędne do zawarcia oraz wykonania postanowień umowy o kartę kredytową, a nad którymi Bank sprawuje pełną kontrolę w zakresie niezbędnym do zapewnienia ochrony danych osobowych oraz tajemnicy bankowej. Dane osobowe mogą być przetwarzane w zagranicznych centrach i ośrodkach obliczeniowych Citigroup (w tym na podstawie zgody Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w Singapurze, Hongkongu i Chinach - pełne nazwy podmiotów i adresy są dostępne na [www.citihandlowy.pl](http://www.citihandlowy.pl)), której Bank jest członkiem, w celu realizacji zawartej przez Bank umowy. Bank zapewnia ochronę danych powierzonych tym podmiotom w zakresie ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej.

### § 23

1. W trakcie trwania Umowy Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku o złożeniu przez siebie wniosku o ogłoszenie upadłości lub o ogłoszeniu wobec niego upadłości.
2. Klienci posiadający Kartę główną typu Karta Kredytowa Citibank Platinum objęci są ofertą Klubu Karty Kredytowej Citibank Platinum, zwanego również Klubem Citibank Platinum. Klientów posiadających Kartę główną typu Karta Kredytowa Citibank Platinum Bank będzie informował o tej ofercie w odrębnym trybie.
3. Wszelkie kwoty należne od Banku w jakiegokolwiek walucie, jeżeli mają być wypłacone gotówką, mogą być wypłacone wyłącznie w Banku na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a zobowiązania wynikające z Umowy lub innych umów zawartych przez Bank i Klienta, w których treści Regulamin został powołany, podlegają prawu polskiemu.

### § 24

1. W przypadku gdy Transakcja jest inicjowana przez Klienta/Użytkownika, Bank, o ile nie udowodni, że rachunek Dostawcy usług płatniczych Odbiorcy został uznany w terminach wskazanych w § 7 ust. 1 Regulaminu, ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji, chyba że:
  - a) Klient nie dokonał niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego, powiadomienia Banku o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach, w sposób określony w Regulaminie;
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji nastąpiło wskutek działania siły wyższej lub wynika z innych przepisów prawa;
  - c) rachunek Odbiorcy został uznany zgodnie z Unikatowym identyfikatorem przekazany Bankowi przez Klienta/Użytkownika.
2. Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 1 powyżej, niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji.
3. Jeżeli rachunek Dostawcy usług płatniczych Odbiorcy został uznany w terminach wskazanych w § 7 ust. 1, Dostawca usług płatniczych Odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji.
4. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji zainicjowanej przez Klienta/Użytkownika - z wyłączeniem Transakcji zainicjowanej przez Klienta/Użytkownika, w której Unikatowy identyfikator podany przez Klienta był nieprawidłowy - Bank, bez względu na odpowiedzialność ponoszoną na mocy powyższych postanowień, na wniosek Klienta podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania Transakcji i powiadomienia Klienta o ich wyniku. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji zainicjowanej przez Klienta, w której Unikatowy identyfikator podany przez Klienta był nieprawidłowy, Bank podejmuje niezwłocznie działania w celu odzyskania kwoty Transakcji. W przypadku odzyskania środków Bank pobiera od Klienta opłatę w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji.
5. Klient może żądać od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli:
  - a) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota Transakcji oraz
  - b) kwota Transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Klient mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych Transakcji Klienta, postanowienia Umowy i istotne dla sprawy okoliczności.
6. Klient jest obowiązany do przedstawienia faktycznych okoliczności wskazujących na spełnienie warunków, o których mowa w ust. 5 powyżej.
7. Klient nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji zainicjowanej przez Odbiorcę, gdy:
  - a) Klient/Użytkownik udzielił zgody na wykonanie Transakcji bezpośrednio Bankowi lub
  - b) informacja o przyszłej Transakcji została dostarczona Klientowi przez Bank lub Odbiorcę w uzgodniony sposób, co najmniej na 4 tygodnie przed terminem wykonania zlecenia lub była udostępniana Klientowi przez Bank lub Odbiorcę w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania zlecenia.
8. Klient może wystąpić o zwrot, o którym mowa w ust. 5, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia Rachunku Karty.
9. Zasady odpowiedzialności Banku określone w ust. 1 do 8 znajdują zastosowanie do Transakcji regulowanych Ustawą o usługach płatniczych.

### § 25

1. Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Umowy, w tym Regulaminu, wyłącznie z ważnych przyczyn, w przypadku:
  - a) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa regulujących sektor bankowy i/lub finansowy lub zmiany rekomendacji, wytycznych lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem bankowym, wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy,
  - b) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych produktów albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług, o ile zmiana nie narusza interesu Klienta.
2. W przypadku zmiany postanowień Umowy lub jej integralnych załączników, o ile Umowa lub Regulamin nie stanowią inaczej, Bank dostarcza informację o wprowadzanych zmianach w postaci papierowej lub w innym trwałym nośniku informacji na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji lub na ostatni wskazany przez Klienta Główny adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Serwisu bankowości internetowej Citibank Online,

nie później, niż dwa miesiące przed wejściem w życie nowych postanowień. W takim przypadku Klient ma prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec tych zmian bądź rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, o ile wola Klienta w tym zakresie została przekazana do Banku przed wejściem zmian w życie. Jeżeli Klient nie wypowie Umowy w powyższym trybie, uznaje się, że zgadza się on na stosowanie postanowień Umowy w jej nowym brzmieniu. W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

3. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za niezgodne z prawem lub niewiążące, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie pozostałych postanowień Regulaminu.
4. W razie sprzeczności treści Regulaminu z Umową strony są związane postanowieniami Umowy.
5. Porozumienia związane z Umową wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym przez formę pisemną rozumie się również formy uznawane przez przepisy prawa za równoważne formie pisemnej, w szczególności formę elektroniczną określoną w art. 7. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, tj. Serwis bankowości telefonicznej, wymianę wiadomości tekstowych SMS lub Serwis bankowości internetowej Banku. W przypadku wprowadzenia zmian za pomocą komunikacji poprzez Serwis bankowości telefonicznej Klient ma prawo do odsłuchiwania rozmów telefonicznych wprowadzających dane zmiany oraz otrzymania kopii ich nagrań.
6. Regulamin wydany jest przez Bank na podstawie art. 109 Prawa bankowego i ma charakter wiążący Bank oraz Klienta na zasadach określonych w art. 384 i nast. Kodeksu cywilnego.

## § 26

1. Językiem stosowanym w relacjach Banku z Klientem jest język polski. Klient ma prawo wnioskować o zawarcie Porozumienia w języku angielskim. Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków Banku z Klientem przed zawarciem Umowy, oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy jest prawo polskie.
2. W okresie obowiązywania Umowy Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji dotyczących Rachunku Karty i wykonanych Transakcji, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają Regulamin oraz inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Regulamin w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 31 maja 2017 r.