

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DORADZTWA INWESTYCYJNEGO PRZEZ BANK HANDLOWY W WARSZAWIE S.A.

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa prawa i obowiązki Klienta oraz Banku wynikające z zawarcia Umowy oraz zasady świadczenia Usługi przez Bank w zakresie instrumentów finansowych objętych Usługą. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Zasady świadczenia Usługi w sposób określony w Regulaminie odnoszą się do świadczenia usług na rzecz Klientów zaklasyfikowanych przez Bank jako klient detaliczny w rozumieniu przepisów Ustawy.
3. Terminy pisane dużą literą w niniejszym § 1 oraz innych częściach Regulaminu zdefiniowane są w § 2 Regulaminu.

Definicje

§ 2

Aplikacja Mobilna - oprogramowanie zainstalowane na udostępnionych przez Bank urządzeniach mobilnych z dostępem do Internetu umożliwiające składanie oświadczeń woli lub wiedzy na zasadach określonych w Porozumieniu Aplikacja Mobilna. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej wymaga jednoczesnej fizycznej obecności przedstawiciela Banku oraz Klienta.

Bank - Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie.

Citibank Online - serwis bankowości internetowej Banku Citibank Online stanowiący kanał dostępu do środków Klienta z wykorzystaniem połączenia internetowego umożliwiający Klientowi składanie dyspozycji.

Citiphone - kanał telefonicznej obsługi Klienta, usługa dostępu do Konta Osobistego za pośrednictwem telefonu.

Dzień Roboczy - dzień, w którym Bank prowadzi działalność (od poniedziałku do piątku), z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z polskimi przepisami prawa.

Fundusze Inwestycyjne - fundusze inwestycyjne otwarte, fundusze inwestycyjne zamknięte lub fundusze zagraniczne, w rozumieniu ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnym funduszami inwestycyjnymi (z późn. zm.), w zakresie których Bank świadczy Usługę. Fundusze Inwestycyjne dzielimy na Fundusze Jednej Klasy Aktywów i Fundusze Mieszane.

Fundusz Jednej Klasy Aktywów - Fundusz Inwestycyjny, którego strategia opiera się na inwestowaniu w gotówkę (który to termin oznacza środki pieniężne, instrumenty rynku pieniężnego lub krótkoterminowe obligacje), akcje lub obligacje, przy czym alokacja w akcje i obligacje nie przekracza 10% dla każdej z tych Klas Aktywów.

Fundusz Mieszany - Fundusz Inwestycyjny, którego strategia opiera się na inwestowaniu jednocześnie w akcje i obligacje, przy czym alokacja dla każdej z tych Klas Aktywów przekracza 10%.

Główny Adres Poczty Elektronicznej - adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta do kontaktu z Bankiem, wykorzystywany przy wykonywaniu Usługi oraz Umowy.

Grupa Docelowa - grupa docelowa nabywców instrumentu finansowego, z których potrzebami, cechami lub celami, instrument finansowy jest zgodny, niezależnie od sposobu nabycia lub objęcia przez nich tego instrumentu. Grupa Docelowa ustalana jest w oparciu o kryteria takie jak: wiedza i doświadczenie Klienta, sytuacja finansowa Klienta, w szczególności jego zdolność do ponoszenia strat, tolerancja ryzyka inwestycyjnego, potrzeby oraz cele Klientów w tym celami związanymi ze zrównoważonym rozwojem.

Jednostki Funduszy Inwestycyjnych - jednostki uczestnictwa otwartych Funduszy Inwestycyjnych lub tytuły uczestnictwa zagranicznych Funduszy Inwestycyjnych.

Klasa Aktywów - gotówka (który to termin oznacza środki pieniężne, instrumenty rynku pieniężnego lub krótkoterminowe obligacje), obligacje, akcje lub inne rodzajowo wyodrębnione instrumenty finansowe.

Klauzula apostille - klauzula określona w Konwencji znoszącej wymóg legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych sporządzona w Hadze w dniu 5 października 1961 r.

Klient - osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego lub jakiegokolwiek innej ustawy, która ją zmieni lub zastąpi, będąca rezydentem albo nierezydentem, która zawarła lub zamierza zawrzeć z Bankiem Umowę.

Konto Osobiste - prowadzony przez Bank rachunek bankowy w rozumieniu Regulaminu rachunków bankowych.

Linia Telefoniczna - kanał telefonicznej obsługi Klienta, wykorzystywany przez Bank do wykonywania Umowy, w tym wydawania Rekomendacji Inwestycyjnej (o ile w danym momencie Bank świadczy Usługę za pośrednictwem tego kanału).

Obligacja Strukturyzowana - dłużny papier wartościowy, niedopuszczony do obrotu na rynku zorganizowanym, wyemitowany przez podmiot z siedzibą poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, powiązany ze wskaźnikiem rynkowym, od którego zachowania zależy potencjalny zysk dla Klienta, którego nabycie jest możliwe za pośrednictwem Banku.

Ocena Funduszu - nadana przez Bank pozytywna, negatywna albo neutralna ocena Funduszu Inwestycyjnego. Przy ocenie Funduszu Inwestycyjnego brane są pod uwagę: zachowanie Funduszu Inwestycyjnego względem stopy odniesienia lub innych Funduszy Inwestycyjnych oraz inne czynniki o charakterze jakościowym, w tym takie jak zmiana zarządzającego, składu portfela czy oceny atrakcyjności kraju/regionu, w którym inwestowane są aktywa Funduszu Inwestycyjnego.

Ocena odpowiedności - wynik badania odpowiedności Produktów Inwestycyjnych, biorący pod uwagę indywidualną sytuację Klienta, tj. Ocena Wiedzy i Doświadczenia Klienta, Profil Ryzyka Klienta, poziom ryzyka oraz alokację aktywów Portfela Klienta. Ocena odpowiedności przeprowadzana jest w celu umożliwienia udzielania przez Bank Rekomendacji Inwestycyjnych, które są odpowiednie dla Klienta ze względu na jego osobistą sytuację lub potrzeby inwestycyjne, w szczególności zdolność do ponoszenia strat oraz poziom akceptowanego ryzyka. Ocena odpowiedności dokonywana jest przed udzieleniem Rekomendacji Inwestycyjnej.

Ocena Wiedzy i Doświadczenia - badanie wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta w zakresie instrumentów finansowych w oparciu o adekwatne informacje przekazane przez Klienta, jak również informacje dotyczące Klienta posiadane przez Bank, w celu określenia, czy Produkty Inwestycyjne lub Usługa są odpowiednie dla Klienta w kontekście jego wiedzy o inwestowaniu na rynku finansowym oraz doświadczenia inwestycyjnego.

Opiekun - upoważniony do świadczenia Usługi pracownik Banku obsługujący Klienta.

Osoba Amerykańska - obywatel USA lub rezydent podatkowy w USA.

Status rezydenta podatkowego w USA może wynikać ze:

- (i) stałego zamieszkania na terytorium USA lub
- (ii) faktu posiadania „pozwolenia na pracę” w USA (tzw. zielonej karty).

Rezydencję podatkową w USA można również uzyskać ze względu na spełnienie tzw. testu długotrwałego przebywania na terytorium USA (ang. "substantial presence test"), który zasadniczo dotyczy weryfikacji długości pobytu na terytorium USA w okresie ostatnich 3 lat. Więcej informacji na temat tego testu jest dostępnych na stronach amerykańskich organów podatkowych (IRS): <http://www.irs.gov/Individuals/International-Taxpayers/Substantial-Presence-Test>.

Portfel Klienta - produkty posiadane przez Klienta brane pod uwagę przy wydawaniu przez Bank Rekomendacji Inwestycyjnej. Portfel Klienta obejmuje:

1. instrumenty finansowe nabyte przez Klienta w Banku lub za pośrednictwem Banku zapisane odpowiednio na rachunkach papierów wartościowych lub rejestrach prowadzonych zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Produktów Inwestycyjnych bądź na prowadzonych dla Klienta rejestrach tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych dla których Bank jest oznaczony jako dystrybutor lub na rachunku inwestycyjnym obejmującym rachunki lub rejestry papierów wartościowych wraz z rachunkiem pieniężnym prowadzone przez biuro maklerskie Banku w ramach działalności maklerskiej,
2. instrumenty finansowe nabyte przez Klienta poza Bankiem, jeżeli m.in. wskutek ich przeniesienia są zapisane na rachunkach lub rejestrach, o których mowa w pkt 1 powyżej,
3. produkty ubezpieczeniowe z elementem inwestycyjnym lub oszczędnościowym, nabyte przez Klienta za pośrednictwem Banku działającego jako agent ubezpieczeniowy,
4. rachunki lokat terminowych, rachunki oszczędnościowe w rozumieniu wydawanego przez Bank Regulaminu Rachunków Bankowych oraz
5. inwestycje dwuwalutowe, o których mowa w Regulaminie Produktów Inwestycyjnych.

Produkty Inwestycyjne - instrumenty finansowe w zakresie, których Bank świadczy Usługę tj. Jednostki Funduszy Inwestycyjnych, oraz Obligacje Strukturyzowane.

Profil Klienta - jest to wynik Oceny Wiedzy i Doświadczenia Klienta, a w przypadku gdy w związku z planowanym zawarciem z Bankiem Umowy o świadczenie usługi doradztwa inwestycyjnego Klient ma określony Profil Ryzyka Klienta, łącznie Ocena Wiedzy i Doświadczenia Klienta oraz Profil Ryzyka Klienta.

Profil Ryzyka Klienta - ogólna sytuacja finansowa Klienta, jego cele, horyzont inwestycyjny i poziom akceptowanego ryzyka, ustalone przez Bank w związku z planowanym zawarciem umowy o świadczenie usług doradztwa inwestycyjnego na podstawie informacji przekazanych przez Klienta, jak również informacji dotyczących Klienta posiadanych przez Bank.

Raport odpowiedności - raport zawierający potwierdzenie odpowiedności Rekomendacji Inwestycyjnej zawierający uzasadnienie przyczyn dla których rekomendacja jest odpowiednia dla Klienta, w tym informację w jaki sposób odpowiada ona celom klienta, i okolicznościom osobistym w odniesieniu do wymaganego okresu inwestycji, wiedzy i doświadczenia Klienta, oraz stosunku Klienta do ryzyka i możliwości ponoszenia przez niego strat.

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. Usługi.

Regulamin Produktów Inwestycyjnych - regulamin dotyczący świadczenia przez Bank usług w zakresie określonych produktów inwestycyjnych.

Regulamin Rachunków Bankowych - wydawany przez Bank regulamin określający zasady prowadzenia kont osobistych i rachunków oszczędnościowych oraz innych usług z nimi związanych.

Rekomendacja Inwestycyjna (Rekomendacja) - osobista rekomendacja kupna, rekomendacja sprzedaży albo rekomendacja sprzedaży i kupna Produktów Inwestycyjnych, udzielana Klientowi w ramach świadczenia na jego rzecz Usługi. Rekomendacja Inwestycyjna dotyczy Produktów Inwestycyjnych z Portfela Klienta i/lub środków pieniężnych zadeklarowanych na potrzeby Usługi.

Bank wydaje Rekomendację sprzedaży w oparciu o analizę różnic między Subklasami Aktywów w Portfelu Klienta a Subklasami Aktywów w Rekomendowanym Taktycznym Portfelu z zastrzeżeniem, że rekomendacja sprzedaży dotycząca Funduszy Inwestycyjnych, które mają negatywną Ocenę Funduszu dotyczy całkowitej bieżącej wartości Funduszu Inwestycyjnego w Portfelu Klienta.

Rekomendowany Taktyczny Portfel - docelowy podział portfela inwestycyjnego Klienta na Klasy Aktywów (gotówka/obligacje/akcje) oraz Subklasy Aktywów, zależny od Profilu Klienta, wybranej przez niego Strategii oraz analiz Banku, co do sytuacji rynkowej i zachowania się poszczególnych Klas Aktywów.

Status Transakcji - przekazywana Klientowi informacja dla poszczególnych zleceń nabycia danego instrumentu finansowego składanych przez Klienta, określająca odpowiedność danej transakcji, której dotyczy zlecenie w kontekście Oceny Wiedzy i Doświadczenia Klienta oraz informację na temat przekroczenia maksymalnego poziomu ryzyka Portfela Klienta ustalonego na etapie wydawania przez Bank Rekomendacji Inwestycyjnej. Informacja ta jest przygotowywana przez Bank i przekazywana Klientowi na zasadach określonych w §10 Regulaminu.

Strategia Inwestycyjna (Strategia): unikająca ryzyka, defensywna, dochodowa, wzrostowo-dochodowa, wzrostowa, agresywnego wzrostu, inwestor profesjonalny. Dla każdej Strategii przypisany jest jeden Rekomendowany Taktyczny Portfel.

Subklasa Aktywów - grupa aktywów wyodrębniona na podstawie określonych kryteriów, wchodząca w skład jednej z Klas Aktywów.

Trwały nośnik - nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, taki jak forma papierowa, płyta CD, płyta DVD, nośnik pamięci typu pendrive lub pliki PDF lub inny trwały nośnik o ekwiwalentnej funkcjonalności.

Umowa - umowa o świadczenie przez Bank Usługi.

Usługa - usługa doradztwa inwestycyjnego w rozumieniu art. 76 Ustawy świadczona przez Bank na rzecz Klienta na podstawie Regulaminu oraz Umowy, realizowana przez Bank poza usługami maklerskimi Banku świadczonymi przez biuro maklerskie Banku.

Ustawa - ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi lub akt prawny zastępujący wyżej wymienioną ustawę w przypadku jej uchylecia.

Waluta Rekomendacji - wskazana przez Klienta waluta EUR, PLN bądź USD, w której wydawane są rekomendacje kupna Produktów Inwestycyjnych.

Zrównoważony instrument finansowy (Instrument zrównoważony) - instrument finansowy, który w części lub w całości został przez jego producenta lub emitenta zakwalifikowany jako „Zrównoważona środowiskowo inwestycja” w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852, „Zrównoważona inwestycja” w rozumieniu w art. 2 pkt 17 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 lub realizuje część lub wszystkie „Czynniki zrównoważonego rozwoju” zgodnie z art. 2 pkt 24 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088.

Zakres świadczonej Usługi

§ 3

1. Usługa świadczona jest na podstawie Umowy zawieranej przez Klienta z Bankiem i nie obejmuje usług maklerskich świadczonych przez biuro maklerskie Banku.
2. Usługa świadczona jest w sposób zależny, co oznacza, że:
 - 1) Bank nie jest objęty całkowitym zakazem przyjmowania świadczeń pieniężnych lub świadczeń niepieniężnych od podmiotu trzeciego w związku ze świadczeniem Usługi. Bank jest uprawniony do pobierania tych świadczeń, w tym wynagrodzenia od emitentów lub dostawców instrumentów finansowych objętych Usługą, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Ustawie oraz w innych przepisach prawa;
 - 2) przedmiotem Rekomendacji Inwestycyjnych mogą być zarówno (i) wyłącznie instrumenty finansowe, których emitentami i/lub dostawcami są podmioty należące do tej samej grupy kapitałowej co Bank (grupa Citi) jak też (ii) takie instrumenty oraz inne instrumenty emitowane i/lub dostarczane przez inne podmioty niż podmioty należące do Grupy Citi.
3. W ramach świadczenia Usługi, Bank zobowiązuje się do sporządzania i przekazywania Klientowi Rekomendacji Inwestycyjnej.
4. Przed wydaniem Rekomendacji Klient określa: Walutę Rekomendacji oraz Strategię. Klient może wskazać konkretne Jednostki Funduszy Inwestycyjnych, których Bank nie bierze pod uwagę przy wydawaniu Rekomendacji sprzedaży.
5. Rekomendacja Inwestycyjna powinna uwzględniać preferencje w zakresie zrównoważonego rozwoju (czy i w jakim zakresie do inwestycji należy włączyć przynajmniej jeden Zrównoważony instrument finansowy).
6. Z zastrzeżeniem ust. 7, 8 oraz 9 poniżej, Usługa świadczona jest wyłącznie w zakresie:
 - 1) Jednostek Funduszy Inwestycyjnych dla których Bank świadczy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia, z wyłączeniem planów systematycznego inwestowania oraz indywidualnego konta emerytalnego w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego (z późn. zm.) lub typów Jednostek Funduszy Inwestycyjnych w odniesieniu do których Klient nie uzyskał pozytywnego wyniku Oceny Wiedzy i Doświadczenia;
 - 2) Obligacji Strukturyzowanych, których nabycie jest możliwe za pośrednictwem Banku, a których emitentami są podmioty należące do tej samej co Bank grupy kapitałowej (grupa Citi) lub inne podmioty nie należące do niej;
7. Przedmiotem Rekomendacji sprzedaży mogą być Jednostki Funduszy Inwestycyjnych, znajdujące się w Portfelu Klienta.
8. W przypadku Obligacji Strukturyzowanych, ze względu na:
 - 1) określony termin zapadalności,
 - 2) brak rynku notowań z wystarczającą płynnością oraz
 - 3) wysokie koszty transakcyjne występujące w przypadku sprzedaży.Bank wydaje tylko Rekomendacje w zakresie kupna nowo emitowanego produktu. Bank nie wydaje Rekomendacji dotyczących Obligacji Strukturyzowanych po dniu ich emisji i w okresie ich zapadalności.
9. Przedmiotem Rekomendacji kupna mogą być wyłącznie Jednostki Funduszy Inwestycyjnych, oraz Obligacje Strukturyzowane w Walucie Rekomendacji, z zastrzeżeniem że:
 - 1) w przypadku wybrania przez Klienta EUR jako Waluty Rekomendacji oraz braku Obligacji Strukturyzowanych oraz Jednostek Funduszy Inwestycyjnych w EUR należących do Subklasy Aktywów rekomendowanej do kupienia, Bank może wydać Rekomendację kupna jednej lub kilku Obligacji Strukturyzowanych lub Jednostek Funduszy Inwestycyjnych w USD dla danej Subklasy Aktywów;
 - 2) w przypadku wybrania przez Klienta USD jako Waluty Rekomendacji oraz braku, Obligacji Strukturyzowanych oraz Jednostek Funduszy Inwestycyjnych w USD należących do Subklasy Aktywów rekomendowanej do kupienia, Bank może wydać rekomendację kupna jednej lub kilku, Obligacji Strukturyzowanych lub Jednostek Funduszy Inwestycyjnych w EUR dla danej Subklasy Aktywów.
10. Rekomendacja Inwestycyjna kupna nie zostanie wydana dla Jednostek Funduszy Inwestycyjnych w zakresie, których Bank świadczy usługę przyjmowania i przekazywania zleceń ograniczoną do zleceń zbycia.
11. Bank przygotowuje i przekazuje Klientowi Rekomendacje Inwestycyjne zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie i Umowie, biorąc pod uwagę indywidualną sytuację Klienta i w oparciu o Profil Klienta.
12. W ramach Usługi, na życzenie Klienta, Bank może dodatkowo przekazać dokument z informacją o strukturze Portfela Klienta oraz planowanych transakcjach wskazanych przez Klienta („Struktura Portfela Klienta oraz zaplanowane transakcje”). Dokument ten nie stanowi Rekomendacji Inwestycyjnej.

13. Portfel Klienta może zawierać produkty, które nie są objęte Usługą lub na które nie jest wydawana Rekomendacja sprzedaży, co może spowodować, że mimo zrealizowania przez Klienta Rekomendacji Inwestycyjnej, Portfel Klienta nie będzie odzwierciedlać Rekomendowanego Taktycznego Portfela.
14. W związku ze świadczeniem Usługi Bank na podstawie wewnętrznych procedur oraz obowiązujących przepisów prawa ocenia zgodność Produktów Inwestycyjnych objętych Usługą z potrzebami Klientów, na rzecz których świadczy Usługę przy uwzględnieniu określonej Grupy Docelowej Klientów, a także zapewnia, aby produkty te objęte były Usługą tylko wówczas, gdy jest to w interesie Klientów. Na potrzeby tej oceny Bank identyfikuje właściwą Grupę Docelową dla danych Produktów Inwestycyjnych objętych Usługą. Ocena ta dokonywana jest niezależnie od Oceny odpowiedniości. Bank opracowuje, wdraża oraz stosuje i poddaje przeglądowi funkcjonujące w Banku rozwiązania dotyczące świadczenia Usługi celem zapewnienia, aby Produkty Inwestycyjne objęte Usługą oraz dotycząca je strategia dystrybucji Banku, w ramach osobno świadczonych przez Bank usług, były odpowiednie dla Grupy Docelowej.

Tryb i warunki zawarcia Umowy

§ 4

1. O ile Strony inaczej nie uzgodniły bądź co innego nie wynika z Regulaminu lub Umowy, zawarcie Umowy, jak też składanie wszelkich związanych z nią oświadczeń woli lub wiedzy, wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Usługa jest świadczona jedynie na rzecz Klienta Banku, który spełnia łącznie następujące warunki:
 - 1) posiada Konto Osobiste,
 - 2) posiada określony Profil Klienta,
 - 3) uzyskał pozytywny wynik Oceny Wiedzy i Doświadczenia w zakresie przynajmniej jednego Produktu Inwestycyjnego oraz charakteru Usługi,
 - 4) zawarł Umowę z Bankiem.
3. Jeśli Klient nie posiada Konta Osobistego, przed lub równocześnie z zawarciem Umowy powinien zawrzeć z Bankiem umowę dotyczącą prowadzenia przez Bank Konta Osobistego. Bank informuje, że zawarcie umowy dotyczącej prowadzenia Konta Osobistego możliwe jest bez zawierania Umowy, natomiast zawarcie Umowy nie jest możliwe bez zawarcia umowy dotyczącej prowadzenia Konta Osobistego dla Klienta. Bank udostępnia informację na temat kosztów i opłat związanych z prowadzeniem Konta Osobistego w formie tabeli opłat i prowizji dla Konta Osobistego, na stronie internetowej Banku (www.citihandlowy.pl).
4. Poza umową dotyczącą prowadzenia Konta Osobistego, Bank nie uzależnia zawarcia Umowy lub świadczenia Usługi od zawarcia z Klientem jakichkolwiek innych umów dotyczących i usług lub produktów oferowanych przez Bank.
5. Regulamin nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego. Bank może odmówić zawarcia Umowy z Klientem lub odmówić świadczenia Usługi, w przypadku, gdy:
 - 1) Klient nie spełnia wymogów wskazanych w ust. 2 powyżej;
 - 2) Klient odmawia przedstawienia informacji niezbędnych do zbadania przez Bank Profilu Klienta lub jego aktualizacji lub odmawia akceptacji jego wyniku;
 - 3) Klient jest Osobą Amerykańską.
6. Bank nie pobiera opłat od Klienta z tytułu świadczenia Usługi.
7. W celu poprawienia jakości Usługi świadczonej przez Bank na rzecz Klienta w związku ze świadczeniem przez Bank usług pośrednictwa w zakresie zbywania i odkupywania Jednostek Funduszy Inwestycyjnych oraz objęciem Jednostek Funduszy Inwestycyjnych zakresem Usługi, Bank pobiera wynagrodzenie od Funduszy Inwestycyjnych na zasadach określonych w odrębnych umowach zawartych z tymi funduszami.
Informacje o tym wynagrodzeniu znajdują się w dokumencie „MiFID Broszura Informacyjna” udostępnianym Klientowi przed zawarciem Umowy.

§ 5

1. Przed zawarciem Umowy lub rozpoczęciem świadczenia Usług, Bank udostępnia Klientowi w formie pisemnej:
 - 1) informacje na temat warunków Umowy (wzór umowy);
 - 2) niniejszy Regulamin;
 - 3) informacje na temat Banku oraz świadczonej przez niego Usługi, w tym ogólny opis przeciwdziałania konfliktom interesów;
 - 4) informacje na temat instrumentów finansowych objętych Usługą oraz ryzyk związanych z inwestowaniem w instrumenty finansowe;
 - 5) informacje na temat przechowywania instrumentów finansowych lub funduszy Klienta przez osoby trzecie;
 - 6) informację o kategorii Klienta oraz o tym czy przysługuje mu prawo do złożenia wniosku o zmianę wyznaczonej kategorii.
2. Informacje o których mowa w ust. 1 pkt 3) - 6) przekazywane są Klientowi w dokumencie „MiFID Broszura Informacyjna”.
3. Na życzenie Klienta, Bank przekazuje na Trwałym nośniku dodatkowe informacje na temat stosowanej przez niego polityki przeciwdziałania konfliktom interesów, które nie są ujęte w dokumencie „MiFID Broszura Informacyjna”.
4. Przed zawarciem Umowy oraz w trakcie obowiązywania Umowy, Bank informuje Klienta o zaistniałych konfliktach interesów związanych ze świadczeniem Usługi w sytuacji, gdy w rozwiązania organizacyjne lub administracyjne Banku wprowadzone w celu zapobieżeniu negatywnego wpływu wystąpienia konfliktu na interes Klienta okazały się niewystarczające w celu uniknięcia ryzyka wystąpienia szkody po stronie Klienta. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi jest możliwe, o ile Klient potwierdzi na piśmie wolę zawarcia Umowy po otrzymaniu informacji na temat zaistniałych konfliktów interesów. Bank nie zawiera Umowy ani nie świadczy Usługi w ramach danej Umowy na rzecz więcej niż jednego Klienta.

§ 6

1. W celu zawarcia Umowy, Klient przedkłada Opiekunowi urzędowy dokument tożsamości (to jest jeden z następujących dokumentów: dowód osobisty wydany w Rzeczypospolitej Polskiej, paszport lub kartę stałego pobytu w przypadku rezydenta; paszport lub kartę stałego pobytu w przypadku nierezydenta) oraz podpisuje dwa egzemplarze Umowy.

2. Dokumenty sporządzone w języku obcym powinny zostać przedstawione wraz z tłumaczeniem przysięgłym na język polski.

§ 7

1. Dokumenty urzędowe przedkładane przez Klienta nierezydenta powinny być opatrzone Klauzulą apostille w przypadku ich sporządzenia w państwach – stronach konwencji haskiej o zniesieniu wymogu legalizacji dokumentów urzędowych – lub uwierzytelnione przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną właściwą dla miejsca zamieszkania cudzoziemca lub przez polskiego notariusza.
2. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego aktualizowania w Banku swoich danych związanych ze świadczoną Usługą.

Pełnomocnicy

§ 8

1. Klient nie może ustanowić pełnomocnika lub pełnomocników do zawarcia Umowy ani reprezentowania Klienta w toku wykonywania Umowy.

Badanie Profilu Klienta

§ 9

1. Przed zawarciem Umowy Bank przeprowadzi badanie Profilu Klienta, jeżeli Klient nie posiada określonego Profilu Klienta.
2. Badanie Profilu Klienta jest przeprowadzane w oparciu o wzorzec ustalany przez Bank.
3. Badanie Profilu Klienta jest przeprowadzane w celu dokonania Oceny odpowiedności. Zgromadzenie pełnych i dokładnych informacji jest niezbędne z punktu widzenia możliwości rekomendowania odpowiednich dla Klienta Produktów Inwestycyjnych.
4. W przypadku odmowy przez Klienta podania informacji koniecznych do zbadania Profilu Klienta Bank odmówi realizacji Usługi.
5. Przeprowadzona Ocena Wiedzy i Doświadczenia Klienta zachowuje ważność przez 24 miesiące w przypadku Klientów, którzy w czasie dokonywania oceny nie ukończyli 78 roku życia lub 12 miesięcy w przypadku Klientów, którzy w czasie dokonywania oceny ukończyli 78 rok życia. Bank może zwrócić się do Klienta z prośbą o wcześniejszą aktualizację Profilu Klienta. Nieaktualizowanie Profilu Klienta po upływie terminu jego ważności uniemożliwia wydanie Rekomendacji Inwestycyjnej.
6. Zmiana zasad badania Profilu Klienta przez Bank nie wpływa na jego ważność. Bank informuje Klienta o takiej zmianie przed wydaniem Rekomendacji Inwestycyjnej.
7. W przypadku, gdy zmiana zasad badania Profilu Klienta wymagałaby konieczności interpretacji przez Bank informacji podanych uprzednio przez Klienta, Bank może przeprowadzić ponownie badanie Profilu Klienta.
8. O ile Umowa nie określa inaczej, jeżeli Profil Klienta został już określony na potrzeby innej usługi inwestycyjnej świadczonej przez Bank, nie ma konieczności jego ponownego określania przy zawieraniu Umowy lub wydawaniu Rekomendacji Inwestycyjnej, chyba, że Bank jest lub powinien być świadomy, iż informacje uzyskane przy wcześniejszym ustalaniu Profilu Klienta są już nieaktualne.

Ogólne zasady wydawania Rekomendacji Inwestycyjnej

§ 10

1. Na podstawie zawartej Umowy Bank zobowiązuje się do przygotowywania i przekazania Klientowi w oparciu o jego indywidualną sytuację Rekomendacji Inwestycyjnej. Indywidualna sytuacja jest oceniana na podstawie Profilu Klienta, Portfela Klienta, określonej przez Klienta Waluty Rekomendacji, Strategii, preferencji w zakresie włączenia do Portfela Klienta Instrumentów zrównoważonych oraz wskazanych przez Klienta Produktów Inwestycyjnych, które mają nie być brane pod uwagę przy wydawaniu Rekomendacji sprzedaży.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, Rekomendacja Inwestycyjna jest wydawana jedynie w zakresie Produktów Inwestycyjnych wskazanych w § 3 ust. 5 Regulaminu: podczas fizycznej obecności Klienta i Opiekuna, w tym z wykorzystaniem Aplikacji Mobilnej bądź za pośrednictwem Linii Telefonicznej (o ile w danym momencie Bank świadczy Usługę za pośrednictwem tego kanału).
3. Rekomendacje Inwestycyjne mogą być przekazywane Klientowi w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na Główny Adres Poczty Elektronicznej.
4. Przekazanie Klientowi Rekomendacji Inwestycyjnej za pośrednictwem poczty elektronicznej jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych w § 13 ust. 1 pkt 8) Regulaminu.
5. Niezależnie od ustalonego w Umowie sposobu przekazania, Klient ma możliwość odbioru Rekomendacji sporządzonej w formie pisemnej osobiście w placówkach Banku.
6. Pierwsza Rekomendacja Inwestycyjna wydawana jest podczas fizycznej obecności Klienta oraz Opiekuna.
7. Bank nie ma obowiązku monitorowania Portfela Klienta, a Rekomendacje Inwestycyjne są wydawane tylko na życzenie Klienta.
8. W sytuacji wystąpienia konfliktu interesów, który związany byłby z ryzykiem naruszenia interesów Klienta, a rozwiązania organizacyjne lub administracyjne Banku wprowadzone w celu zapobieżeniu negatywnego wpływu wystąpienia konfliktu na interes Klienta okazały się niewystarczające w celu uniknięcia ryzyka wystąpienia szkody po stronie Klienta, Bank wstrzymuje się od przygotowania Rekomendacji Inwestycyjnej i niezwłocznie informuje Klienta w formie pisemnej o istocie tego konfliktu interesów. Podjęcie czynności mających na celu przygotowanie i przekazanie Klientowi Rekomendacji Inwestycyjnej następuje po otrzymaniu przez Bank, przekazanej Bankowi w formie pisemnej, zgody Klienta na sporządzenie Rekomendacji Inwestycyjnej mimo zaistniałego konfliktu interesów.
9. Bank nie wydaje Rekomendacji kupna Produktu Inwestycyjnego, jeżeli mając na uwadze Profil Klienta żaden z Produktów Inwestycyjnych nie jest odpowiedni dla Klienta.
10. Bank odmawia wydania Rekomendacji, jeżeli preferencje Klienta w zakresie włączenia do Portfela Klienta Instrumentów zrównoważonych nie zostałyby spełnione.
11. Bank przy wydawaniu Rekomendacji Inwestycyjnej kupna dokonuje oceny czy Produkt Inwestycyjny objęty tą Rekomendacją mieści się w Grupie Docelowej Klienta.
12. Bank przy wydawaniu Rekomendacji Inwestycyjnej dokonuje oceny, z uwzględnieniem kosztów i złożoności Produktu Inwestycyjnego, czy równorzędne Produkty Inwestycyjne mogą odpowiadać Profilowi Klienta. Przez równorzędne Produkty Inwestycyjne należy rozumieć jedynie Produkty Inwestycyjne objęte Usługą. Bank identyfikując produkty równorzędne względem siebie, bierze pod uwagę, w szczególności, czy produkty te mieszczą się w ramach Grupy Docelowej dla danego Klienta oraz ryzyko inwestycyjne związane z tymi produktami.

13. Przy wydawaniu Rekomendacji sprzedaży i kupna Bank gromadzi i uwzględnia niezbędne informacje na temat dotychczasowych inwestycji w Portfelu Klienta oraz rekomendowanych nowych inwestycji oraz dokonuje analizy kosztów i korzyści wykonania Rekomendacji sprzedaży i kupna Produktów Inwestycyjnych.
14. Rekomendacja Inwestycyjna jest ważna na dzień jej wydania.
15. Przedmiotem Rekomendacji Inwestycyjnej mogą być wyłącznie Produkty Inwestycyjne odpowiednie dla Klienta w kontekście Oceny odpowiedniości, z wyjątkiem Produktów Inwestycyjnych rekomendowanych do sprzedaży.
16. Bank nie przeprowadza okresowej oceny odpowiedniości udzielonych Rekomendacji Inwestycyjnych.

Status Transakcji

§ 11

1. Na zasadach określonych poniżej, w ramach Umowy Bank ustala Status Transakcji dla zleceń o charakterze nabycia danego instrumentu finansowego składanych przez Klienta na podstawie odrębnej umowy zawartej między Klientem a Bankiem na podstawie Regulaminu Produktów Inwestycyjnych.
2. W przypadku gdy Klient składa Zlecenie o charakterze nabycia w zakresie instrumentów finansowych objętych Rekomendacją Inwestycyjną, zaś zakres tego Zlecenia lub kwota Zlecenia są inne niż wskazano w Rekomendacji oraz nastąpiło przekroczenie ryzyka portfela Klienta bądź ryzyko było przekroczone i nie zostało w wyniku transakcji zmniejszone, Bank przekazuje Klientowi Status Transakcji.
3. W przypadku gdy Klient korzysta z CitiPhone lub z Citibank Online, Bank nie nadaje Statusu Transakcji, dokonując oceny wyłącznie w kontekście odpowiedniości transakcji do Oceny Wiedzy i Doświadczenia Klienta.
4. Status Transakcji jest ustalany dla zleceń, o których mowa w ust. 1 i 2 składanych w okresie ważności Rekomendacji.

Należyta staranność

§ 12

1. Bank zobowiązuje się do świadczenia Usługi w sposób rzetelny, zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta, z zachowaniem należytej staranności wynikającej z profesjonalnego charakteru działalności prowadzonej przez Bank.
2. Rekomendacje Inwestycyjne są przygotowywane i przekazywane Klientowi zgodnie z wymogami należytej staranności i obiektywizmu, zapewnienia rzetelności sporządzanej Rekomendacji Inwestycyjnej oraz standardami należytej staranności w zakresie ujawniania słusznego interesu, a także konfliktu interesów w chwili ich sporządzania lub przekazania. Przy wyborze określonych Produktów Inwestycyjnych, Bank kieruje się najlepiej pojętym interesem Klienta biorąc pod uwagę dostosowanie Rekomendacji Inwestycyjnej do indywidualnej sytuacji Klienta oraz dostosowanie Portfela Klienta do Rekomendowanego Taktycznego Portfela przy uwzględnieniu budowy i ryzyka Portfela Klienta i Profilu Klienta.

Sposób sporządzania Rekomendacji Inwestycyjnej

§ 13

1. Bank sporządza Rekomendację Inwestycyjną zgodnie z poniższymi etapami:
 - 1) Analiza indywidualnej sytuacji finansowej Klienta w oparciu o:
 - a) Profil Klienta oraz Rekomendowany Taktyczny Portfel odpowiadający wybranej przez Klienta Strategii;
 - b) Portfel Klienta, jego poziom ryzyka oraz jego alokację aktywów.
 - 2) Uwzględnienie przy wydawaniu Rekomendacji Inwestycyjnej zadeklarowanych przez Klienta transakcji niezależnych od Rekomendacji Inwestycyjnej.
 - 3) Wybór przez Klienta Waluty Rekomendacji oraz Strategii.
 - 4) Określenie przez Klienta źródeł środków pieniężnych (np. lokata terminowa, rachunek oszczędnościowy, Konto Osobiste) dedykowanych do Usługi.
 - 5) Określenie przez Klienta Produktów Inwestycyjnych, które mają nie być brane pod uwagę przy Rekomendacji sprzedaży.
 - 6) Sporządzenie Rekomendacji Inwestycyjnej z treścią zgodną z §15 poniżej oraz uwzględniając preferencje w zakresie włączenia do Portfela Klienta Instrumentów zrównoważonych.
 - 7) Przekazanie Klientowi Rekomendacji Inwestycyjnej w trybie określonym w § 10 powyżej. Korzystanie z usługi przekazywania Rekomendacji Inwestycyjnych w formie elektronicznej jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez Klienta minimalnych wymagań technicznych tj. posiadania urządzenia elektronicznego umożliwiającego dostęp do poczty elektronicznej, konta pocztowego (e-mail), połączenia z siecią Internet oraz dodatkowo posiadania oprogramowania umożliwiającego otwieranie plików typu 'pdf'.
 - 8) Przekazanie Klientowi razem z Rekomendacją Inwestycyjną, Raportu odpowiedniości.
2. Przy sporządzaniu Rekomendacji stosuje się uznane i powszechnie stosowane metody selekcji Produktów Inwestycyjnych, w szczególności:
 - 1) Jednostek Funduszy Inwestycyjnych - oparcie się w szczególności o analizę historycznej stopy zwrotu, wskaźnik Sharpe'a,
 - 2) Obligacji Strukturyzowanych - oparcie się o oczekiwania, co do zachowania aktywów bazowych.
3. Przy wydawaniu Rekomendacji Inwestycyjnych Bank nie bierze pod uwagę indywidualnych skutków podatkowych dla Klienta związanych z nabyciem lub umorzeniem Jednostek Funduszy Inwestycyjnych oraz nabyciem lub sprzedażą Obligacji Strukturyzowanych. Klient nie jest zobowiązany do realizacji transakcji przewidzianych w Rekomendacji Inwestycyjnej.
4. Ze względu na określony zamknięty okres trwania subskrypcji Obligacji Strukturyzowanych, rekomendacje kupna Obligacji Strukturyzowanych wydawane są tylko w momencie, gdy Klient ma możliwość złożenia Zlecenia nabycia tego instrumentu za pośrednictwem Banku.
5. Rekomendacje Inwestycyjne nie mogą być traktowane przez Klienta jako zapewnienie lub gwarancja osiągnięcia potencjalnych lub spodziewanych rezultatów z transakcji realizowanych na podstawie tych Rekomendacji Inwestycyjnych. Ostateczną decyzję odnośnie nabycia lub zbycia Produktów Inwestycyjnych będących przedmiotem Rekomendacji Inwestycyjnej podejmuje Klient.

6. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Bank udostępnia Klientowi listę wszystkich Funduszy Inwestycyjnych, z którymi zawarł umowę, której przedmiotem jest przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia Jednostek Funduszy Inwestycyjnych. Lista Funduszy Inwestycyjnych, o których mowa powyżej dostępna jest na stronie Banku (www.citihandlowy.pl).

Źródła informacji wykorzystane do przygotowania Rekomendacji Inwestycyjnej

§ 14

1. Rekomendacje Inwestycyjne przygotowywane są przez Bank w szczególności w oparciu o:
 - 1) dostępne analizy inwestycyjne Banku oraz innych firm inwestycyjnych,
 - 2) dostępne materiały analityczne i informacyjne sporządzone przez jednostki należące do tej samej grupy kapitałowej co Bank,
 - 3) prospekty, dostępne raporty (bieżące, okresowe i inne), informacje dotyczące instrumentów finansowych będących lub mogących być przedmiotem rekomendacji inwestycyjnej,
 - 4) powszechnie dostępne raporty, dane oraz informacje odnoszące się do obecnej lub prognozowanej sytuacji ekonomicznej w ujęciu światowym, krajowym lub sektorowym.

Treść Rekomendacji Inwestycyjnej

§ 15

1. Rekomendacja Inwestycyjna zawiera:
 - 1) datę jej sporządzenia,
 - 2) wskazanie Klienta, na rzecz którego została sporządzona,
 - 3) informacje o Profilu Ryzyka Klienta, Strategii oraz Walucie Rekomendacji,
 - 4) informację o procentowej alokacji Portfela Klienta w Klasach Aktywów oraz procentową alokację Rekomendowanego Taktycznego Portfela w Klasach Aktywów,
 - 5) wskazanie czy przedmiotem Rekomendacji będzie Produkt Inwestycyjny wyemitowany przez podmiot z grupy kapitałowej, do której należy Bank (grupa Citi),
 - 6) listę wskazanych przez Klienta Produktów Inwestycyjnych, które nie będą brane pod uwagę przy wydawaniu rekomendacji sprzedaży,
 - 7) listę rekomendowanych do sprzedaży Produktów Inwestycyjnych,
 - 8) listę rekomendowanych do sprzedaży Klas Aktywów,
 - 9) listę rekomendowanych do kupna Klas Aktywów oraz
 - 10) listę rekomendowanych do kupna Produktów Inwestycyjnych.

Informacja na temat ryzyk, kosztów oraz opłat

§ 16

1. Inwestycje w Produkty Inwestycyjne:
 - 1) o ile w Rekomendacji nie określono inaczej, nie są zobowiązaniem i nie są gwarantowane przez Bank, ani żaden z podmiotów powiązanych lub zależnych od Citigroup, z wyłączeniem Produktów Inwestycyjnych, gdzie emitentem lub gwarantem jest Bank albo podmiot zależny lub powiązany z Citigroup,
 - 2) nie są depozytem bankowym,
 - 3) są obarczone ryzykiem inwestycyjnym, włącznie z możliwością utraty całości lub części zainwestowanego kapitału,
 - 4) nie są gwarantowane przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny, Skarb Państwa Rzeczypospolitej Polskiej z wyłączeniem Obligacji Skarbowych, ani jakiegokolwiek inne instytucje rządowe.
2. Przed podjęciem decyzji o inwestycji w Jednostki Funduszy Inwestycyjnych Klient powinien zapoznać się z kluczowymi informacjami dla inwestorów, prospektem informacyjnym lub prospektem emisyjnym oraz statutem danego Funduszu Inwestycyjnego w celu poznania ryzyka związanego z inwestowaniem w dany Fundusz Inwestycyjny.
3. Przed podjęciem decyzji o inwestycji w Obligacje Strukturyzowane Klient powinien zapoznać się z dokumentem „Informacja dla Klienta”, prospektem emisyjnym oraz innymi materiałami opublikowanymi przez emitenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dotychczasowe wyniki inwestycji w Produkty Inwestycyjne nie stanowią gwarancji ich przyszłych zysków. Możliwy jest zarówno wzrost, jak i spadek wartości Produktów Inwestycyjnych.
5. Dywersyfikacja portfela inwestycyjnego Klienta jest istotnym czynnikiem, który powinien być brany pod uwagę przez Klienta podczas podejmowania przez niego decyzji inwestycyjnych. Dlatego też, Klient podejmując decyzję inwestycyjną powinien rozważyć ryzyka związane z nabyciem danego Produktu Inwestycyjnego w kontekście całego posiadanego portfela inwestycyjnego, obejmującego także aktywa pozostające poza rachunkami prowadzonymi przez Bank.
6. Opis ryzyk związanych z inwestowaniem w Produkty Inwestycyjne znajduje się w dokumencie - „MiFID Broszura Informacyjna”, przekazywanym Klientowi na etapie zawierania Umowy, jak również dostępnym w Banku na życzenie Klienta.
7. W związku z zawarciem Umowy na podstawie której Bank świadczy Usługę, Bank przedstawia informację o wszystkich kosztach i opłatach, które Klient może ponieść w następstwie świadczenia Usługi, z uwzględnieniem inwestycji w poszczególne Produkty Inwestycyjne, które mogą być przedmiotem Rekomendacji w ramach świadczonej Usługi („Informacje o kosztach Ex Ante”). Bank przekazuje Klientom Informację o kosztach Ex Ante w formie ogólnych informacji zawartych w dokumencie „MiFID Broszura Informacyjna”, który Bank przekazuje Klientom w formie papierowej lub za pośrednictwem innego Trwałego nośnika przed zawarciem Umowy. Ogólne Informacje o kosztach Ex Ante obejmują:
 - a) informacje na temat kosztów i opłat związanych ze świadczeniem Usługi,
 - b) informacje na temat kosztów i opłat związanych z danym rodzajem Produktów Inwestycyjnych objętych Usługą oraz
 - c) informacje na temat świadczeń przyjmowanych przez Bank od podmiotów trzecich („Zachęty”).

8. Bank po zakończeniu roku kalendarzowego przekazuje Klientowi roczne informacje o wszystkich poniesionych przez niego kosztach i opłatach związanych zarówno z Usługą jak i Produktami Inwestycyjnymi będącymi przedmiotem Usługi oraz świadczeniami otrzymanymi od podmiotów trzecich („Zachęty”), jeśli w ciągu roku Bank pozostaje w stałym stosunku na podstawie Umowy z danym Klientem.

Odpowiedzialność Banku

§ 17

1. Umowa jest umową starannego działania Banku w zakresie wydawania oraz przekazania Klientowi przez Bank Rekomendacji Inwestycyjnej i nie gwarantuje osiągnięcia założonych przez Klienta celów inwestycyjnych.
2. W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Bank jego zobowiązań wynikających z Umowy, Bank ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Klienta na zasadach ogólnych określonych w przepisach prawa.
3. Za decyzje inwestycyjne podjęte na podstawie niniejszej Umowy odpowiada Klient.
4. Bank zastrzega sobie prawo do przeprowadzania prac modernizacyjnych, aktualizacji oraz regularnych konserwacji programów komputerowych i systemów technicznych obsługujących Konto, Aplikację Mobilną, Linie Telefoniczną lub stronę internetową Banku. Bank przekazuje informację o terminach dokonywania modernizacji, aktualizacji lub regularnych konserwacji technicznych za pośrednictwem strony internetowej Banku (www.citihandlowy.pl). W przypadku modernizacji, aktualizacji lub konserwacji powstałych z przyczyn niezależnych od Banku, Bank przekazuje informację o rozpoczęciu i zakończeniu prac nie później niż wraz z rozpoczęciem tych prac.

Komentarze rynkowe

§ 18

1. W związku ze świadczoną Usługą, Bank może dodatkowo sporządzać i przekazywać Klientowi materiały o charakterze informacyjnym, w tym dotyczące Produktów Inwestycyjnych („Komentarze rynkowe”). Bank przekazuje Klientowi Komentarze rynkowe w oddziale Banku (na życzenie Klienta), za pośrednictwem strony internetowej Banku pod adresem <https://www.citibank.pl/inwestycje/analizy-rynkowe/> oraz poczty elektronicznej Klienta na Główny Adres Poczty Elektronicznej (o ile Klient wyrazi odpowiednie zgody na otrzymywanie tym kanałem tego typu materiałów).
2. Korzystanie z usługi przekazywania Komentarzy rynkowych w formie elektronicznej jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych w § 19 ust. 1 do 3 Regulaminu.
3. Klient jest zobowiązany do korzystania z Komentarzy rynkowych jedynie w zakresie dozwolonego użytku zgodnie z celem ich przekazania przez Bank. Wykorzystanie i modyfikacja Komentarzy rynkowych w innym zakresie są dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody udzielonej przez Bank.

Zasady przekazywania informacji oraz rejestracji rozmów telefonicznych i korespondencji.

§ 19

1. Bank zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem za pośrednictwem telefonu, wiadomości tekstowej SMS, wiadomości e-mail lub wiadomości elektronicznej dostępnej w Citibank Online na wskazany przez niego Główny Numer Telefonu Komórkowego i/lub Główny Adres Poczty Elektronicznej, w szczególności w sytuacjach związanych z problemami w realizacji Dyspozycji, Zlecenia Klienta lub też w procesie obsługi reklamacji.
2. Na potrzeby wykonywania niniejszej Umowy oraz dostarczania Klientowi przez Bank wszelkich powiadomień oraz innej korespondencji związanej z niniejszą Umową Bank wykorzysta adres korespondencyjny Klienta właściwy dla korespondencji związanej z Kontem Osobistym lub Główny Adres Poczty Elektronicznej.
3. Klient powinien zapewnić wolną przestrzeń w elektronicznej skrzynce pocztowej, niezbędną do otrzymywania wiadomości wysyłanych przez Bank w ramach Usługi świadczonej za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Klient zapewni, żeby osoby mające możliwość odbioru poczty elektronicznej wysyłanej na wskazany adres były upoważnione do otrzymywania informacji zawartych w korespondencji kierowanej na ten adres.
5. 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 będących poza kontrolą Banku.
6. Bank informuje, że w zakresie określonym przepisami prawa nagrywa rozmowy telefoniczne i zapisuje korespondencję elektroniczną związaną ze świadczoną Usługą. Bank dokonuje tych czynności nawet jeżeli w wyniku prowadzenia rozmów lub korespondencji nie dochodziłoby do zawierania transakcji lub składania przez Klienta zleceń dotyczących instrumentów finansowych objętych Usługą.
7. Bank:
 - 1) ewidencjonuje i archiwizuje dokumenty, nagrania oraz inne nośniki informacji sporządzane lub otrzymywane w związku ze świadczonymi Usługami, oraz
 - 2) sporządza na Trwałym nośniku protokoły, notatki z rozmów przeprowadzonych w bezpośredniej obecności Klienta lub potencjalnego Klienta oraz przedstawiciela Banku.
8. Bank niniejszym informuje, że kopia nagrania rozmów z Klientem i korespondencji z Klientem będzie udostępniana na żądanie Klienta przez okres pięciu lat, a w przypadku, gdy żąda tego Komisja Nadzoru Finansowego, przez okres do siedmiu lat.
9. Wszystkie nagrania rozmów telefonicznych oraz ewidencje i zapisy komunikacji z Klientem mogą być wykorzystane do celów dowodowych. Na żądanie Klienta Bank udostępnia Klientowi kopię protokołu, nagrania lub notatki, o których mowa w ust. 6 pkt 2 oraz ust. 7 powyżej.

Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 20

1. 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, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01-260 Warszawa 42;

- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
- c) w formie elektronicznej - przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com.

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

2. 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.
3. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
4. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym, aktu notarialnego bądź udzielonym przez Klienta w oddziale Banku w formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
5. 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.
6. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
7. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji zaleca się, aby reklamacja/skarga zawierała: imię i nazwisko, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości, opis zdarzenia, którego dotyczy, wskazanie uchybienia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego Klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Klienta z tytułu zaistniałych nieprawidłowości, podpis zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku.
8. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 7 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - b) wskaże 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 kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 8 oraz ust. 9 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
10. W przypadku reklamacji nie dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
 - a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta,
 - b) na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta,
 - c) poprzez Citibank Online - jako kopia wiadomości równoległe wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).
11. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (KNF).
12. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:
 - a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>);
 - b) na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>);
 - c) na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne);
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
13. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami, w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:
Citi Handlowy
Zespół ds. Współpracy z Klientami
ul. Golezowska 6
01-260 Warszawa 42
oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.

Czas trwania Umowy. Wypowiedzenie Umowy § 21

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Rozwiązanie Umowy może nastąpić w drodze jej wypowiedzenia przez którąkolwiek ze stron z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od daty złożenia przez Klienta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, a w przypadku wypowiedzenia dokonane przez Bank - od daty doręczenia Klientowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Bank może wypowiedzieć Umowę wyłącznie z ważnych powodów, to jest:
 - 1) zaprzestania świadczenia przez Bank Usługi na zasadach określonych w Regulaminie,

- 2) zaprzestania spełniania przez Klienta warunków koniecznych do podpisania Umowy, wynikających z Regulaminu.
4. Umowa ulega rozwiązaniu z datą śmierci Klienta.
5. Bank nie powierza podmiotowi trzeciemu wykonywania poszczególnych czynności stanowiących Usługę.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, Stronom Umowy nie przysługuje umowne prawo odstąpienia od Umowy.

Zmiana postanowień Regulaminu

§ 22

1. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
 - 1) zmian w systemie informatycznym Banku, o ile zmiany te mają wpływ na świadczenie Usługi przez Bank i nie naruszają interesu Klienta,
 - 2) zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania przez Bank czynności objętych Regulaminem, o ile zmiany te nie naruszają interesu Klienta,
 - 3) zmiany regulacji prawnych mających wpływ na postanowienia Regulaminu,
 - 4) konieczności sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, niezwiększająca zakresu obowiązków i niezmnijająca zakresu uprawnień Klienta.
2. Ponadto Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w zakresie opłat ponoszonych przez Klienta za świadczoną przez Bank Usługę w przypadku:
 - 1) rozszerzenia zakresu lub wprowadzenia dodatkowej formy lub funkcjonalności Usługi dotychczas świadczonej na podstawie Umowy, o ile zmiany te nie naruszają interesu Klienta,
 - 2) wprowadzenia, podwyższenia lub obniżenia wysokości opłaty do poziomu uwzględniającego:
 - a) koszty związane z dostosowaniem się do wydanych nowych lub zmianą istniejących rekomendacji, zaleceń albo decyzji przez organy nadzorujące działalność Banku, mające wpływ na zmianę kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem Usługi,
 - b) koszty związane z wydaniem nowych lub zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do wykonywania Umowy mających wpływ na zmianę kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem Usługi.
3. Bank będzie informował Klienta o każdej zmianie Regulaminu przed datą wejścia zmiany w życie. Zawiadomienie o zmianie Regulaminu lub nowy Regulamin Bank przekazuje Klientowi na Trwałym nośniku pocztą elektroniczną na ostatni wskazany przez Klienta Główny Adres Poczty Elektronicznej lub w formie pisemnej na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji właściwy dla Konta Osobistego. Zmiany obowiązują Klienta od daty ich wprowadzenia określonej przez Bank, chyba że Klient w terminie 14 dni od doręczenia powiadomienia o zmianach Regulaminu lub o nowym Regulaminie, wypowiedzie Umowę. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta na skutek zmiany Regulaminu Umowa ulega rozwiązaniu po upływie terminu 30 dni od dnia jego doręczenia. W okresie wypowiedzenia stosuje się dotychczas obowiązujący Regulamin.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.08.2022 r.