

Tabela zmian dla Regulaminu Produktów Inwestycyjnych obowiązującego od 13 lutego 2026r.

Objaśnienie :

Przed zmianą – zapisy w Regulaminie przed wprowadzeniem zmian. Treść „skreślona” oznacza jej usunięcie.

Po zmianie – prezentacja zapisów w Regulaminie po wprowadzeniu zmian. Treść „podkreślona” wskazuje zapisy, które zastąpiły treści „skreślone”.

Podstawa prawna i faktyczna dla poniższych zmian – wskazuje podstawę, która pozwala na dokonanie zmian ze strony Banku oraz wyjaśnienie faktyczne Banku dla tejże zmiany.

Podstawa prawna i faktyczna dla poniższych zmian	Podstawa prawna: § 21 Regulaminu Produktów Inwestycyjnych 1. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu w następujących przypadkach: 1) zmiany regulacji prawnych mających wpływ na postanowienia Regulaminu; Wyjaśnienie (podstawa faktyczna): Poniższe zmiany wynikają z obowiązku dostosowania się przez Bank do zmian w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. Ustawa wchodzi w życie 13 lutego '26.
Przed zmianą:	§ 19 ust. 1 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. 1. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w formie: a) pisemnej – złożonej osobiście w oddziale Banku w godzinach pracy oddziału Banku, albo przestanej na adres: Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów Bank Handlowy w Warszawie S.A. ul. Goleszowska 6 01-249 Warszawa, albo wystawianej na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-51087-16873-WFBWS-31, wpisany do bazy adresów elektronicznych. b) ustnie – telefonicznie za pośrednictwem CitiPhone albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w oddziale Banku. c) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com lub przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem”. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.Citibank.pl).
Po zmianie:	§ 19 ust.1 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. 1. Bank przyjmuje reklamacje od Klientów <u>złożone:</u> 1) <u>na piśmie:</u> a) <u>w oddziale Banku w godzinach pracy oddziału Banku, albo <u>korrespondencyjnie</u> na adres:</u> <u>Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów</u> <u>Bank Handlowy w Warszawie S.A. ul. Goleszowska 6</u> <u>01-260 Warszawa 42, albo</u> b) <u>przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”, albo na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com, albo na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-51087-16873-WFBWS-31</u> 2) <u>ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku.</u> Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).
Przed zmianą:	§ 19 ust. 2 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
Po zmianie:	§ 19 ust. 2 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.

Przed zmianą:	§ 19 ust. 3 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. 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.
Po zmianie:	§ 19 ust.3 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. Klient ma możliwość złożenia 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.
Przed zmianą:	§ 19 ust.4 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. 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 z reklamacją.
Po zmianie:	§ 19 ust.4 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. Złożenie 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 z reklamacją.
Przed zmianą:	§ 19 ust.5 Regulaminu – Zasady składania reklamacji tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy sąd. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
Po zmianie:	§ 19 ust.5 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
Przed zmianą:	§ 19 ust.6 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. 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.
Po zmianie:	§ 19 ust.6 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się, aby reklamacja zawierała: imię i nazwisko, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości, opis zdarzenia, którego dotyczy, wskazanie uchybienia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego Klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Klienta z tytułu zaistniałych nieprawidłowości, podpis zgodny z kartą podpisu w Banku.
Przed zmianą:	§ 19 ust.7 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. 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.
Po zmianie:	§ 19 ust.7 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
Przed zmianą:	§ 19 ust.8 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji, 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 od dnia otrzymania skargi lub reklamacji.
Po zmianie:	§ 19 ust.8 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, 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 reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. <u>Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 7 oraz ust. 8 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.</u>
Przed zmianą:	§ 19 ust.9 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. 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 adres e-mail Klienta.

Po zmianie:	§ 19 ust.9 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. <u>Na złożoną reklamację Bank udzieli odpowiedzi:</u> a) <u>na adres korespondencyjny Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w oddziale Banku, przesłana korespondencyjnie lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie;</u> b) <u>na Główny Adres Poczty Elektronicznej Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana na adres poczty elektronicznej Banku lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie;</u> c) <u>poprzez Citibank Online (jako kopia odpowiedzi wysłanej na adres Główny Adres Poczty Elektronicznej Klienta) – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana przez Citibank Online;</u> d) <u>na adres do doręczeń elektronicznych Klienta – w przypadku gdy reklamacja została przesłana na adres do doręczeń elektronicznych.</u>
Podstawa prawna i faktyczna dla poniższych zmian	Podstawa prawna: § 21 Regulaminu Produktów Inwestycyjnych 1. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do Regulaminu w następujących przypadkach: 1) zmiany regulacji prawnych mających wpływ na postanowienia Regulaminu; Wyjaśnienie (podstawa faktyczna): Poniższe zmiany wynikają z obowiązku dostosowania się przez Bank do zmian w Ustawie z dnia 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1469 z późn. zm.) w związku z Ustawą z dnia 16 sierpnia 2023 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem rozwoju rynku finansowego oraz ochrony inwestorów na tym rynku (Dz. U. poz. 1723)”.
Przed zmianą:	§ 19 ust.13 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego właściwego według miejsca siedziby Banku. Powództwo o roszczenie majątkowe przeciwko Bankowi można wytoczyć przed sąd, w którego okręgu znajduje się zakład główny lub jego oddział, jeżeli roszczenie pozostaje w związku z działalnością tego zakładu lub oddziału.
Po zmianie:	§ 19 ust.13 Regulaminu – Zasady składania reklamacji i tryb postępowania reklamacyjnego. Właściwy Sąd. <u>Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z powództwem przeciwko Bankowi do sądu powszechnego właściwego rzeczowo i miejscowo zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.</u>

