

## Regulamin oferty „Skorzystaj z Rat w Karcie „na zero” z Kartą Kredytową Citibank” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Skorzystaj z Rat w Karcie „na zero” z Kartą Kredytową Citibank” („Oferta”) jest Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000001538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał w pełni opłacony („Bank”), adres do korespondencji elektronicznej [www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/](http://www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/).

### Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od dnia 02.01.2023 r. do dnia 31.03.2023 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w ramach kampanii kierowanej do pracowników wybranych firm, których lista znajduje się na stronie internetowej <https://www.citibank.pl/karty-kredytowe/oferty-specjalne/zyskaj-wiecej-z-karta-kredytowa-citibank> oraz u doradcy.

### Warunki Oferty

4. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które spełnią poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty złożą wniosek („Wniosek”) o wydanie karty płatniczej - głównej Karty Kredytowej Citibank („Karta”):
    - Karty Kredytowej Citibank Citi Simplicity („Karta Simplicity”) lub
    - Karty Kredytowej Citibank World Mastercard („Karta World”) lub
    - Karty Kredytowej Citibank - BP Motokarta („BP Motokarta”),
  - b) w dniu złożenia Wniosku będą zatrudnieni w firmie o której mówi pkt 3 Regulaminu,
  - c) w Okresie Obowiązywania Oferty dokonają Kartą Transakcję (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.) o wartości wynoszącej minimum 100zł maksymalnie 5 000 zł, która spełnia poniższe kryteria:
    - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
    - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
    - nie będą to Transakcje zwrócone - czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
  - d) w Okresie Obowiązywania Oferty za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone (za kontakt związany z Ofertą Bank nie naliczy Opłaty za możliwość korzystania przez Klienta z Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone) złożą dyspozycję rozłożenia na Raty w Karcie Transakcji o której mowa w pkt 4 lit. c Regulaminu,
  - e) Okres spłaty Rat w Karcie w ramach Oferty Specjalnej to 6,9 lub 12 rat miesięcznych.
5. Z Oferty wyłączone/eni są:
  - osoby, które od dnia 1 grudnia 2022 r. posiadały w Banku więcej niż jedną główną Kartę Kredytową, w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
  - osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
  - obywatele lub rezydenci podatkowi Stanów Zjednoczonych Ameryki, tj. osoby mające stałe zamieszkanie na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki lub posiadające „pozwolenie na pracę” w Stanach Zjednoczonych Ameryki (tzw. Zieloną Kartę) lub spełniające tzw. test długotrwałego przebywania na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki (ang. „substantial presence test”), który zasadniczo dotyczy weryfikacji długości pobytu na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki w okresie ostatnich 3 lat.

### Nagroda

6. Każdy Uczestnik, który spełni warunki opisane w pkt 4 oraz nie zachodzą przesłanki określone w pkt 5 otrzyma promocyjne warunki cenowe dla Rat w Karcie:
  - oprocentowanie Rat w Karcie wyniesie 0%,
  - prowizja za otwarcie Planu spłat ratalnych „Komfort” wyniesie 0%,
  - opłata operacyjna za obsługę Planu Spłat ratalnych „Komfort” dla Rat w Karcie wyniesie 0zł miesięcznie.
  - Maksymalna kwota transakcji, którą klient może rozłożyć na raty w ramach Oferty Rat w Karcie wyniesie 5 000 zł.
  - Uczestnik może skorzystać z promocyjnych warunków cenowych dla Rat w Karcie wskazanych w pkt 6 tylko dla jednej Transakcję spełniającej warunki określone w pkt 4 lit c.

### Postępowanie reklamacyjne

9. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w poniższej formie:
  - a) pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Bank Handlowy w Warszawie S.A., Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-260 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy„Skorzystaj z Rat w Karcie „na zero” z Kartą Kredytową Citibank,,

- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku,
  - c) w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej Banku, przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online / 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.online.citibank.pl).
10. Bank informuje, że:
    - a) działalność Banku jest nadzorowana, w tym w szczególności podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
    - b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
  11. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
  12. 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 zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
  13. 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.
  14. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
  15. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja/skarga zawierała: imię i nazwisko Klienta, 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.
  16. 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. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
  17. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 16 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
    - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
    - b) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy;
    - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji niedotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
  18. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 16 oraz 17 lit. c) powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi na reklamacje dotyczące praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
  19. W przypadku reklamacji niedotyczącej 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 wskazany we wniosku o Kartę Kredytową,
    - 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).
  20. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
  21. 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: Bank Handlowy w Warszawie, Zespół ds. Współpracy z Klientami, ul. Golezowska 6, 01-260 Warszawa oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. 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 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\\_rynkku/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynkku/sad_polubowny_przy_KNF)),
    - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
  22. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów.
  23. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

### Postanowienia końcowe

24. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
25. Przyznanie Karty uzależnione jest od pozytywnej oceny zdolności kredytowej przez Bank.
26. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy o Kartę, przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy Kartę stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie i utratę prawa do Nagrody.

27. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.. Wszelkie określenia pisane z wielkiej litery, które nie zostały zdefiniowane w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
28. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 02.01.2023r
29. Oferta nie łączy się z ofertą „Poleć znajomym Kartę Kredytową Citibank i zyskajcie razem - październik 2022”, oferta łączy się z ofertami „Zdobądź do 720 zł z Kartą Kredytową Citibank-BP Motokarta - Edycja IX”, „Otwórz Kartę Kredytową Citibank BP Motokarta i zyskaj do 720 zł - oferta dla posiadaczy Karty Kredytowej, „Zyskaj więcej z Kartą Kredytową Citibank” oraz z innymi ofertami w sytuacji, gdy regulamin danej promocji to wskazuje.
30. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
31. Niniejszy Regulamin jest dostępny u przedstawicieli Banku.