

## Regulamin oferty „25 zł za bankowanie na telefonie” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „25 zł za bankowanie na telefonie” („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 listybh@citi.com.

### Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 24/09/2020 od 13:00 do 02/10/2020 („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w ramach kampanii SMS-owej i e-mailowej kierowanej do klientów Banku.
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 1200 Nagród.

### Warunki Oferty

5. 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 łącznie wszystkie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty będą pełnoletnimi posiadaczami Konta Osobistego Citibank (w rozumieniu Regulaminu Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.) („Konto”) lub głównej Karty Kredytowej Citibank (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.) („Karta”), które zostały otwarte przed 24/06/2020, przy czym w przypadku Kont wspólnych do Oferty może przystąpić wyłącznie pierwszy współposiadacz Konta,
  - b) w okresie 90 dni poprzedzających dzień rozpoczęcia Oferty nie zalogowały się do usługi bankowości elektronicznej Citibank Online w przeglądarce telefonu, ani do aplikacji mobilnej Citi Mobile,
  - c) w okresie 5 dni poprzedzających Okres Obowiązywania oferty otrzymali wiadomość SMS i wiadomość e-mail dotyczącą Oferty otrzymanej od Banku,
  - d) w Okresie Obowiązywania Oferty co najmniej raz zalogują się do Serwisu Bankowości Mobilnej Citi Mobile za pomocą aplikacji mobilnej w telefonie lub do usługi bankowości elektronicznej Citibank Online w przeglądarce telefonu.
6. Z Oferty wyłączone są:
  - a) osoby małoletnie,
  - b) osoby będące pracownikami Banku lub spółek zależnych Banku,
  - c) osoby współpracujące z Bankiem na podstawie umów cywilnoprawnych,
  - d) członkowie władz Banku,
  - e) osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty - pracownicy którejkolwiek z agencji bądź firm współpracujących z Bankiem przy organizacji Oferty, a także rodzice, rodzeństwo oraz małżonkowie tych osób,
  - f) osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
  - g) 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.

### Nagrody

7. Pierwsze 1200 osób, które spełnią wszystkie warunki opisane w Punkcie 5, otrzyma zasilenie Konta albo Karty w wysokości 25 złotych (słownie: dwudziestu pięciu złotych) („Nagroda”),
8. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody oraz o braku przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank w terminie do 15 dni roboczych po zakończeniu Oferty poprzez wiadomość w systemie bankowości elektronicznej Citibank Online.
9. Nagroda zostanie przekazana w terminie do 20 dni roboczych po zakończeniu Oferty za pomocą przelewu na rachunek Konta lub Karty wskazany w systemie Banku. W przypadku posiadania obu wymienionych produktów, Nagroda przekazana zostanie na Konto.
10. W przypadku przekazania Nagrody na rachunek Karty, informacja o kwocie Nagrody przekazanej na rachunek Karty dostępna będzie na Wyciągu. Kwota Nagrody pomniejszy kwotę zadłużenia dotyczącą danej Karty lub zwiększy ewentualną nadpłatę na rachunku Karty.
11. Nagroda zostanie przekazana w sposób i terminie wskazanych w pkt 9 powyżej.
12. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
13. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w niniejszym Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w gotówce lub zmiany na nagrodę rzeczową.

## Podatek

14. Do każdej nagrody wskazanej w punkcie 7 powyżej Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną o wartości odpowiadającej kwocie należnego podatku dochodowego od łącznej wartości przyznanych nagród.
15. Nagrody w ramach Oferty podlegają opodatkowaniu zryczałtowanym podatkiem dochodowym na zasadach wskazanych w art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych. Podatek zostanie pobrany przez Bank z przyznanej dodatkowej nagrody pieniężnej zgodnie z punktem 14.

## Postępowanie reklamacyjne

16. 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 Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: Oferty 25 zł za bankowanie na telefonie ”,
  - 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<sup>1</sup> / Citibank Online<sup>2</sup> po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) korzystając z formularza reklamacyjnego,
17. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
18. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
19. 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.
20. 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.
21. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
22. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja zawierała: imię i nazwisko Klienta, jego 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.
23. 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. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, Bank od dnia 15 listopada 2018 r. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
24. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 23 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
  - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje 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 od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub, począwszy od dnia 15 listopada 2018 r., 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych.
25. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 28 oraz pkt 29 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
26. W przypadku reklamacji nie dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a) w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie;
  - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji tj. SMS, na wskazany numer telefonu Klienta;
  - c) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail Klienta.
27. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
28. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
29. Bank informuje, że Uczestnik 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 Oferty na stronie internetowej pod adresem [www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy), w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł, na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku Uczestnika, do którego należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Uczestnika, 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 Uczestnika 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 [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
30. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

<sup>1</sup> Wersja dla Depozytów.

<sup>2</sup> Wersja dla Kart Kredytowych.

## Postanowienia końcowe

31. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
32. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy o Kartę Kredytową Citibank lub Umowy Produktów Depozytowych, przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy o Kartę Kredytową Citibank lub Umowy Produktów Depozytowych stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie i utratę prawa do Nagrody.
33. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank lub Regulaminu Rachunków Bankowych.
34. Regulamin Oferty wchodzi w życie z godziną 13:00 dniem 24/09/2020.
35. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank.
36. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
37. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody.
38. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.