

Zasady korzystania z Aplikacji Citi Mobile® (dalej „Regulamin”)

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez klientów bankowości detalicznej z Aplikacji Citi Mobile Banku Handlowego 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 numerem KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony, zwany dalej „Bankiem”.

ROZDZIAŁ 1. Definicje

1. O ile z treści nie wynika inaczej, poniższe określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
 - a) **Aplikacja** – oprogramowanie przystosowane do zapisania w pamięci Urządzeń Mobilnych, umożliwiające po uruchomieniu dostęp do serwisu Citi Mobile;
 - b) **Bank** – Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - c) **Citi Mobile** – Serwis Bankowości Mobilnej Citi Mobile, czyli uproszczona wersja Citibank Online, stanowiąca kanał dostępu do informacji na temat produktów bankowych posiadanych przez Klienta oraz umożliwiająca Klientowi składanie dyspozycji za pośrednictwem sieci Internet przy użyciu urządzenia mobilnego na podstawie Umowy Produktów Depozytowych lub Umowy Rachunku Bankowego „Konto Osobiste Citibank” lub Umowy Rachunku Bankowego „Konto Oszczędnościowe Citibank” lub Umowy Rachunku Bankowego „Konto SuperOszczędnościowe Citibank” oraz Umowy o Kartę Kredytową Citibank;
 - d) **Citi Mobile Token** – usługa dostępna w Citi Mobile, umożliwiająca uwierzytelnienie transakcji lub innych czynności;
 - e) **Identyfikacja Hasłem** – proces weryfikacji tożsamości Użytkownika Aplikacji, polegający na wprowadzeniu przez Klienta Nazwy Użytkownika i hasła w wymagane okno, w celu zalogowania się do Citi Mobile;
 - f) **Identyfikacja Odciskiem Palca/Mapą Twarzy** – proces weryfikacji tożsamości Użytkownika Aplikacji dostępny dla wybranych Urządzeń Mobilnych, umożliwiający dostęp do Listy Rachunków wraz z historią transakcji do 90 dni bez konieczności stosowania Identyfikacji Hasłem, polegający na skanowaniu charakterystycznych punktów Odcisku Palca/Mapy twarzy Użytkownika Aplikacji poprzez czytnik wbudowany w Urządzenie Mobilne. Korzystanie z Identyfikacji Odciskiem Palca/Mapą Twarzy wymaga aktywacji tej funkcji w Aplikacji oraz osobno na Urządzeniu Mobilnym wraz z rejestracją charakterystycznych punktów Odcisku Palca/Mapy twarzy;
 - g) **Lista Rachunków** – lista rachunków bieżących, lokat terminowych, oszczędnościowych, brokerskich i kredytowych posiadanych przez Użytkownika Aplikacji wraz z ich saldami;
 - h) **Nazwa Użytkownika** – nadana przez Klienta/Użytkownika Aplikacji nazwa, która definiuje go jako użytkownika w serwisie Citi Mobile i jest wykorzystywana do logowania w tym serwisie;
 - i) **Urządzenie Mobilne** – urządzenie telekomunikacji mobilnej z systemem operacyjnym iOS lub Android, kompatybilne z Aplikacją, które umożliwia pobranie Citi Mobile, zainstalowanie jej w pamięci Urządzenia Mobilnego oraz uruchomienie jej na Urządzeniu Mobilnym. Aktualna lista wymagań systemowych będzie publikowana na www.citibank.pl. Minimalne wymagania systemowe dotyczące Aplikacji na dzień 01.06.2024:
 - i. iOS 14 i wyższy, urządzenia w pełni kompatybilne z tym systemem operacyjnym,
 - ii. Android 9 i wyższy, urządzenia w pełni kompatybilne z tym systemem operacyjnym;
 - j) **Użytkownik Aplikacji** – konsument w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny lub jakiegokolwiek innej ustawy, która ją zmieni lub zastąpi, który jest posiadaczem Konta Osobistego lub Posiadaczem Karty Kredytowej Citibank lub jest Użytkownikiem karty dodatkowej lub innego produktu posiadanego przez Bank oraz korzysta z Aplikacji;
 - k) **Pliki cookies** – pliki zapewniające przechowywanie informacji lub uzyskanie dostępu do informacji już przechowywanej w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Użytkownika Aplikacji;
 - l) **Powiadomienia Citi Mobile** – funkcja Aplikacji umożliwiająca przekazywanie Klientom krótkich wiadomości elektronicznych na telefon komórkowy, na którym zainstalowana jest Aplikacja, dotyczących wybranych produktów bankowych (zwana w dalszej części niniejszego Regulaminu „Powiadomienia Citi Mobile”).
2. Pojęcia pisane wielką literą, a niezdefiniowane w punkcie 1, mają znaczenie określone w Regulaminie Rachunków Bankowych lub w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.

ROZDZIAŁ 2. Postanowienia ogólne

3. W zakresie określonym w Regulaminie, Bank udziela Użytkownikom Aplikacji niewyłącznego oraz bez możliwości przenoszenia prawa do korzystania z Aplikacji na Urządzeniach Mobilnych.
4. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji wymaga uprzedniego zaakceptowania przez Użytkownika Aplikacji warunków niniejszego Regulaminu oraz zobowiązania się do ich przestrzegania.
5. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu Rachunków Bankowych lub Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. z postanowieniami niniejszego Regulaminu, stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu.
6. Bank oświadcza i zapewnia, iż ma niezbędne prawa do Aplikacji i jest uprawniony do upoważnienia Użytkownika do korzystania z Aplikacji w zakresie wynikającym z niniejszego Regulaminu jak również, że przyznane prawa nie naruszają praw osób trzecich.
7. Wszelkie prawa do nazw oraz znaków towarowych zawartych w Aplikacji w postaci Citi Handlowy, Citi Mobile oraz znak graficzny Citi przysługują Bankowi lub podmiotom należącym lub stowarzyszonym z Citigroup Inc. oraz objęte są ochroną wynikającą z Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz z Ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej.

8. Żadna część informacji zawartych w Aplikacji nie może być wykorzystywana w celach komercyjnych, w szczególności poprzez kopiowanie w całości lub części, transmitowanie elektroniczne lub w inny sposób modyfikowana lub wykorzystywana bez uprzedniej pisemnej zgody Banku.
9. Użytkownicy Aplikacji mogą pobrać Aplikację dla telefonów iPhone poprzez internetowy sklep Apple (App Store), dla systemu operacyjnego Android ze sklepu Google Play. Pobranie Aplikacji możliwe jest na polskich i zagranicznych (dla wybranych lokalizacji) kontach założonych w App Store i Google Play.
10. W celu instalacji Aplikacji, należy ją pobrać z jednego z wyżej wymienionych sklepów, wyrazić zgodę na jej instalację oraz zaakceptować Regulamin.
11. W celu odłączenia Aplikacji, należy w ustawieniach telefonu przejść do zarządzania aplikacjami, wybrać Aplikację i wyrazić zgodę na odłączenie Aplikacji.
12. Bank ma możliwość wprowadzenia aktualizacji Aplikacji. Najnowsza wersja Aplikacji będzie umieszczona w internetowym sklepie z aplikacjami właściwym dla danego systemu operacyjnego Urządzenia Mobilnego.
13. W przypadku aktualizacji systemów operacyjnych poszczególnych dostawców, Bank nie ma obowiązku wprowadzenia aktualizacji Aplikacji.
14. Akceptując Regulamin, Użytkownik Aplikacji wyraża zgodę na przechowywanie na swoim urządzeniu następujących danych:
 - a) informacji dotyczących akceptacji Regulaminu,
 - b) daty ostatniej aktualizacji Regulaminu,
 - c) informacji dotyczących aktualizacji elementów graficznych Aplikacji,
 - d) Nazwy Użytkownika,
 - e) informacji dotyczącej korzystania z usługi Citi Mobile Token.
15. Przechowywanie informacji, określonych w pkt 14, jest potrzebne do potwierdzenia, że Użytkownik Aplikacji zapoznał się z zasadami jej używania i je akceptuje oraz do zapewnienia poprawnego działania Aplikacji. Brak akceptacji Regulaminu jest równoznaczny z brakiem zgody na przechowywanie informacji, o których mowa powyżej, i skutkuje niemożnością korzystania z Aplikacji.
16. Korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne. Użytkownik Aplikacji może ponosić koszty połączenia internetowego zgodnie z taryfą swojego operatora telefonii komórkowej.
17. Użytkownik Aplikacji może korzystać z Aplikacji również poza granicami Polski. Z tego tytułu, Użytkownik Aplikacji może ponosić opłaty za transmisję danych zgodne ze stawkami operatora zagranicznego.

ROZDZIAŁ 3. Logowanie do Aplikacji

18. Logowanie do Citi Mobile za pośrednictwem Aplikacji odbywa się z wykorzystaniem Nazwy Użytkownika i hasła identycznych jak w Citibank Online.
19. Na wybranych Urządzeniach Mobilnych możliwa jest także Identyfikacja Odciskiem Palca lub Mapą Twarzy:
 - a) W przypadku Identyfikacji Odciskiem Palca/Mapą Twarzy, Użytkownik Aplikacji otrzymuje dostęp do Listy Rachunków wraz z historią transakcji do 90 dni. Aby wyświetlić dłuższą historię transakcji użytkownik musi podać hasło,
 - b) Jeżeli minęło więcej niż 180 dni odkąd Użytkownik Aplikacji po raz ostatni uzyskał dostęp do informacji określonych w ppkt a) za pośrednictwem Dostawcy Trzeciego świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku oraz odkąd ostatni raz zastosowane silne uwierzytelnienie Użytkownika Aplikacji, logowanie do Aplikacji będzie poprzedzone silnym uwierzytelnieniem m.in. z wykorzystaniem Citi Mobile Token lub jednorazowego kodu SMS,
 - c) W celu wykonania innych czynności niż wymienione w ppkt a), należy:
 - i. dokonać Identyfikacji Citi Mobile Token PINem lub,
 - ii. dokonać identyfikacji Hasłem. Część czynności może wymagać dodatkowego potwierdzenia jednorazowym kodem uwierzytelniającym lub Citi Mobile Token PIN,
 - d) Bank ma prawo do wyłączenia usługi Identyfikacji Odciskiem Palca/Mapą twarzy w przypadku gdy zaistnieje ryzyko naruszenia zasad bezpieczeństwa związanych z ujawnieniem lub przetwarzaniem danych Klientów.
20. Minimum raz na 90 dni logowanie do Aplikacji będzie poprzedzone wymogiem silnego uwierzytelnienia m.in. z wykorzystaniem Citi Mobile Token lub jednorazowego kodu SMS,
21. W celu wykonania wybranych czynności może być wymagana:
 - a) identyfikacja Citi Mobile Token PINem lub,
 - b) identyfikacja Hasłem. W wybranych przypadkach może być wymagane dodatkowe potwierdzenie jednorazowym kodem autoryzacyjnym lub Citi Mobile Token PINem,
22. Użytkownik Aplikacji zobowiązany jest chronić swoje Urządzenie Mobilne przed dostępem osób trzecich. Pozyskanie przez osoby trzecie Odcisków Palca/Mapą Twarzy zarejestrowanych na urządzeniu lub zarejestrowanie na urządzeniu Odcisków Palca/Mapy Twarzy osób trzecich może prowadzić do uzyskania przez te osoby nieuprawnionego dostępu do Aplikacji,
23. Użytkownik Aplikacji zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja (tj. niedopuszczalne jest współdzielenie Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja, z innymi osobami),
24. Użytkownik Aplikacji zobowiązuje się nie udostępniać Nazwy Użytkownika i hasła poprzez oprogramowanie inne niż udostępnione przez Bank, w szczególności oprogramowanie służące udostępnianiu ekranu Urządzenia Mobilnego.
25. Bank ma prawo do wyłączenia usługi Identyfikacji Odciskiem Palca/Mapą twarzy w przypadku gdy zaistnieje ryzyko naruszenia zasad bezpieczeństwa związanych z ujawnieniem lub przetwarzaniem danych Klientów.
26. Aplikacja nie przechowuje informacji na temat Odcisków Palców/Mapy twarzy Użytkownika Aplikacji.
27. Aplikacja Citi Mobile nie zapisuje żadnych danych finansowych, ani informacji o produktach. Utworzenie konta w systemie Citibank Online jest możliwe bezpośrednio na stronie www.citibankonline.pl lub za pośrednictwem Aplikacji.
28. Nazwa Użytkownika zapisywana jest przez Aplikację automatycznie po pierwszym logowaniu. Bank przechowuje informację o Nazwie Użytkownika na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika Aplikacji. Użytkownik Aplikacji może usunąć z pamięci swojego urządzenia Nazwę Użytkownika poprzez usunięcie wszystkich danych z pamięci podręcznej Aplikacji.

29. Ze względów bezpieczeństwa Bank przetwarza dane lokalizacyjne użytkownika wyłącznie po nadaniu odpowiedniego uprawnienia w aplikacji przez użytkownika (Uzasadniony interes Banku art. 6 ust. 1 lit. f. RODO). Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych Bank znaleźć można pod adresem <https://www.citibank.pl/uslugi-online/rodo/>
30. Wiarygodność połączenia zapewnia certyfikat Extended Validation SSL (EV SSL). Transmisja danych zabezpieczona jest protokołem TLS z algorytmem szyfrującym AES-256 oraz kluczem RSA o długości 2048 bitów.

ROZDZIAŁ 4. Korzystanie z Aplikacji

31. Korzystanie z Aplikacji pozwala na dokonywanie operacji związanych z produktami bankowymi w tym:
- aktywację Karty Kredytowej Citibank oraz Karty Debetowej wraz z nadaniem kodu PIN do karty,
 - aktywację/dezaktywację usługi Citibank Global Wallet oraz otwarcie subkont walutowych w ramach tej usługi,
 - aktywację Karty Wirtualnej,
 - aktywacja/dezaktywacja/zmiana ustawień powiadomień Push dla Usługi CitiAlerts,
 - podgląd stanu pożyczki gotówkowej, możliwość spłaty raty bądź całości kredytu dla posiadaczy Konta Osobistego,
 - podgląd stanu Kredytu Mieszkaniowego i Pożyczki Hipotecznej,
 - pobranie wyciągu dla Karty Kredytowej Citibank,
 - podgląd danych Karty Wirtualnej oraz karty fizycznej dla Karty Kredytowej Citibank oraz Karty Debetowej,
 - wykonanie aktualizacji wybranych danych kontaktowych Klienta, takich jak numer telefonu, adres email, adres korespondencyjny, adres zamieszkania oraz adres zameldowania,
 - rozłożenie na raty transakcji bezgotówkowych powyżej 100 zł zrealizowanych Kartą Kredytową Citibank (Raty w Karcie), rozłożenie na raty wybranej kwoty zadłużenia z ostatniego wyciągu Karty Kredytowej Citibank (Saldo na Raty) oraz skorzystanie z przelewu środków z Karty Kredytowej Citibank (Przelew na Raty) w procesie online,
 - sprawdzenie stanu Konta i Karty Kredytowej Citibank,
 - spłatę Karty Kredytowej Citibank,
 - sprawdzenie kursów walut,
 - sprawdzenie szczegółów ostatnich transakcji zaksięgowanych oraz oczekujących na Koncie i Karcie Kredytowej Citibank,
 - realizacja transakcji BLIK – płatności BLIK, przelew na telefon BLIK, wypłata BLIK
 - wykonanie polecenia przelewu pomiędzy własnymi rachunkami oraz do dowolnych odbiorców z Konta i Karty Kredytowej Citibank,
 - wykonywanie zleceń walutowych i zleceń walutowych warunkowych za pośrednictwem Citi Kantor,
 - zmianę kodu PIN do Karty Kredytowej Citibank,
 - zmianę kodu ePIN dla Karty Kredytowej Citibank oraz Karty Debetowej,
 - zmiana ustawień BLIK – zmiana dziennych limitów, rejestracja do usługi Przelew na telefon BLIK, zmiana rachunku źródłowego dla płatności z kodem BLIK,
 - zarządzanie lokatami (zakładanie, zmianę warunków odnowienia oraz dyspozycja zamknięcia lokaty) z wyłączeniem lokat promocyjnych i negocjowanych,
 - zmiana podłączenia Karty Debetowej do Konta Osobistego pomiędzy kontem prowadzonym w PLN, a subkontami walutowymi,
32. Aplikacja umożliwia sprawdzenie zniżek oraz rabatów w ramach programu rabatowego dla kart płatniczych Citibank.

ROZDZIAŁ 5. Citi Mobile Token

33. Użytkownikom Aplikacji Citi Mobile Bank udostępni narzędzie uwierzytelniające Citi Mobile Token, umożliwiające uwierzytelnienie transakcji lub innych operacji.
34. Citi Mobile Token może być wykorzystywany do uwierzytelnienia transakcji i innych dyspozycji w aplikacji Citi Mobile, w Usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online oraz podczas dokonywania płatności kartą w Internecie.
35. Usługa Citi Mobile Token może być aktywowana tylko na jednym Urządzeniu Mobilnym, z którego korzysta Użytkownik Aplikacji.
36. Aktywacja usługi Citi Mobile Token może nastąpić wyłącznie po zainstalowaniu Aplikacji Citi Mobile i po zalogowaniu się do niej. Jej dezaktywacja może zostać dokonana w Citi Mobile lub Citibank Online.
37. Podczas aktywacji Citi Mobile Token Użytkownik Aplikacji nadaje poufny, 6-cyfrowy numer identyfikacyjny (Citi Mobile Token PIN).
38. Uwierzytelnienie z pomocą Citi Mobile Token może wymagać podania Citi Mobile Token PIN lub jednorazowego kodu uwierzytelniającego wygenerowanego za pośrednictwem Citi Mobile Token.

ROZDZIAŁ 6. Powiadomienia Citi Mobile

39. Funkcja Powiadomień Citi Mobile polega na przesyłaniu Użytkownikowi wiadomości o zmianach i czynnościach, jakie zostaną zarejestrowane przez Bank na rachunku Konta Osobistego i/lub na rachunku Karty Kredytowej (np. informacja o obciążeniu lub uznaniu rachunku) na telefon komórkowy posiadacza Konta, na którym zainstalowana jest Aplikacja oraz na którym użytkownik aktywował funkcję Powiadomienia Citi Mobile. Powiadomienia zawierają informacje wskazane przez Klienta podczas aktywacji lub modyfikacji ustawień usługi, m.in.:
- saldzie na rachunku lub rachunkach,
 - środkach dostępnych na rachunku lub rachunkach,
 - lokatach,
 - wybranych operacjach na rachunku lub rachunkach,
 - autoryzacjach transakcji,
 - kosztach transakcji płatniczej,
 - o produktach i usługach.
40. Funkcja Powiadomień Citi Mobile jest bezpłatna i dostępna jest dla posiadaczy Konta Osobistego i / lub Karty Kredytowej, którzy zarejestrowali się do bankowości elektronicznej i posiadają zainstalowaną aplikację Citi Mobile na swoim Urządzeniu Mobilnym.
41. Warunkiem doręczenia Powiadomień Citi Mobile jest posiadanie włączonego w momencie wysyłki Urządzenia Mobilnego z aktywnym połączeniem internetowym (połączenie z siecią bezprzewodową Wi-Fi lub aktywny przesył danych komórkowych u wybranego operatora telefonii komórkowej) oraz aktywowanie zgody a wysyłanie powiadomień przez aplikację Citi Mobile w ustawieniach Urządzenia Mobilnego. Brak połączenia internetowego uniemożliwia korzystanie z Powiadomień Citi Mobile.

42. Transakcje, które mają miejsce w czasie, gdy Urządzenie Mobilne jest wyłączone bądź nie ma dostępu do Internetu, nie zostaną objęte Powiadomieniami Citi Mobile.
43. Powiadomienia Citi Mobile przypisane są do jednego urządzenia i wyświetlane są na ekranie głównym tego Urządzenia Mobilnego posiadacza lub współposiadacza Konta, dla którego zostały aktywowane, w czasie rzeczywistym po zaistnieniu zdarzenia na Rachunku, jeśli spełnione są warunki wymienione w pkt 40. Usługa nie może być aktywowana dla pełnomocnika.
44. Wiadomości generowane w czasie rzeczywistym wysyłane są każdego dnia tygodnia po operacji powodującej wygenerowanie wiadomości.
45. Aktywacja Powiadomień Citi Mobile oznacza zgodę posiadacza konta na modyfikację usługi Citi Alerts. Aktywacja/Dezaktywacja Powiadomień Citi Mobile możliwa jest jedynie po zalogowaniu do aplikacji Citi Mobile w Menu aplikacji. Zmiany ustawień Powiadomień Citi Mobile Użytkownik może dokonać w aplikacji Citi Mobile. Dezaktywacja Powiadomień Citi Mobile możliwa jest w Aplikacji, a także w Citibank Online i CitiPhone. Użytkownik wskazuje typy powiadomień przekazywanych w ramach funkcji Powiadomień Citi Mobile, które chce aktywować.
46. W przypadku, gdy posiadacz rachunku posiada aktywną usługę powiadomień Citi Alerts, przy aktywacji Powiadomień Citi Mobile usługa powiadomień Citi Alerts w formie SMS i opłata za usługę CitiAlerts w formie SMS zostaje automatycznie wyłączona. Klient może włączyć powiadomienia SMS w ramach usługi Citi Alerts mając aktywne Powiadomienia Citi Mobile. W przypadku ponownego włączenia usługi CitiAlerts w formie SMS, zostanie naliczona opłata za Citi Alerts, wskazana w Tabeli Opłat i Prowizji. Aktywacja usługi Powiadomień Citi Mobile nie wpływa na ustawienia powiadomień Citi Alerts w formie e-mail.
47. Funkcja Powiadomień Citi Mobile może być aktywowana osobno dla Karty Kredytowej, dla Konta Osobistego oraz dla powiadomień o produktach i usługach.
48. Informacje Citi Alerts dotyczące bezpieczeństwa dostarczane są w postaci SMS-a bez względu na aktywną/nieaktywną funkcję Powiadomień Citi Mobile.
49. Lista odebranych Powiadomień Citi Mobile, znajduje się w pamięci podręcznej aplikacji Citi Mobile.

ROZDZIAŁ 7. Bezpieczeństwo Aplikacji

50. Użytkownik Aplikacji jest zobowiązany do:
 - a) korzystania z Aplikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem,
 - b) przechowywania Nazwy Użytkownika i haseł wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa przewidzianych w niniejszym Regulaminie,
 - c) nieprzechowywania Nazwy Użytkownika i haseł wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN razem,
 - d) niezapisywania Nazwy Użytkownika, haseł czy Citi Mobile Token PIN w jakiegokolwiek formie oraz na jakimkolwiek nośniku lub urządzeniu, w tym na papierze, w telefonie (także w notatniku oraz liście kontaktów), innym urządzeniu wielofunkcyjnym lub komputerze,
 - e) logowania oraz wykonywania dyspozycji za pośrednictwem Citi Mobile wyłącznie osobiście,
 - f) zachowania w tajemnicy i nieudostępniania osobom trzecim swojej Nazwy Użytkownika i haseł wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN, zwłaszcza podczas rozmowy telefonicznej, nawet jeżeli rozmówca podaje się za pracownika Banku,
 - g) nie otwierania e-maili, załączników do maili i linków pochodzących z nieznanymi źródłami i od nieznanymi lub niezwyfikowanych osób, a także nieprzekazywania swojej Nazwy Użytkownika i haseł wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN na stronach internetowych lub w aplikacjach, do których dostęp uzyskiwany jest przez linki przesłane przez nieznaną osobę, w tym także na stronach internetowych zawierających znaki graficzne Banku,
 - h) zapewniania ochrony Urządzenia Mobilnego poprzez stosowanie legalnego i zaktualizowanego oprogramowania, stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego, antyspamowego oraz typu firewall, najnowszych wersji przeglądarek internetowych oraz niestosowanie aplikacji automatyzujących, stosowania fabrycznych zabezpieczeń,
 - i) instalowania aplikacji pochodzących jedynie z autoryzowanych sklepów z aplikacjami, takich jak Google Play oraz AppStore,
 - j) nieudostępniania Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja, osobom nieuprawnionym, osobom trzecim, w tym osobom bliskim, pracownikom Banku lub osobom podającym się za osoby bliskie lub pracowników Banku (tj. niedopuszczalne jest współdzielenie Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja, z innymi osobami),
 - k) niekorzystania z aplikacji lub programów umożliwiających zdalny dostęp do urządzenia (tzw. zdalny pulpit), na którym zainstalowana jest Aplikacja, w trakcie jednoczesnego korzystania z Aplikacji,
 - l) niekorzystania z aplikacji lub programów umożliwiających zdalny dostęp do Urządzenia Mobilnego (tzw. zdalny pulpit) w czasie jednoczesnego logowania się do Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online za pośrednictwem przeglądarki internetowej zainstalowanej w Urządzeniu Mobilnym,
 - m) dokładnego zapoznawania się z wiadomościami i komunikatami ostrzegającymi przed oszustwami i ryzykami dla bezpieczeństwa usług płatniczych, udostępnianymi i przesyłanymi przez Bank na stronie internetowej Banku, poprzez Citi Mobile, Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online lub poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone oraz kontaktowania się z Bankiem w razie powzięcia jakichkolwiek wątpliwości bądź problemów ze zrozumieniem poszczególnych wiadomości i komunikatów,
 - n) dokładnego zapoznawania się z otrzymywanymi od Banku wiadomościami w ramach Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online, Citi Mobile, wiadomościami SMS oraz korespondencją e-mail w celu zrozumienia charakteru dyspozycji składanej wobec Banku lub charakteru zlecanej Transakcji,
 - o) stosowania nieoczywistych kombinacji znaków podczas nadawania Citi Mobile Token PIN oraz haseł wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji (zakazane jest stosowanie ciągów znaków typu: 1111, 0000, 1234, 4321, a także kodów odnoszących się do daty urodzin Użytkownika Aplikacji, numeru PESEL, numerów dokumentów tożsamości, numeru telefonu czy innych danych osobowych Użytkownika Aplikacji),
 - p) niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Aplikacji lub Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja, lub nieuprawnionego dostępu do tej Aplikacji lub Urządzenia Mobilnego, zgodnie z pkt. 54 poniżej.

51. Bank, mając na względzie bezpieczeństwo Użytkowników Aplikacji:
- nigdy nie wymaga ujawnienia przez Użytkownika Aplikacji haseł wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN (poza miejscami do tego przeznaczonymi w ramach Citi Mobile),
 - podczas logowania do serwisu Citi Mobile, nie prosi o podanie typu telefonu, numeru telefonu oraz nie nakazuje instalacji ani oprogramowania ani certyfikatu na telefonie lub innym urządzeniu Klienta,
 - wskazuje, że
 - w przypadku instalacji aplikacji pozwalającej na zdalny dostęp do urządzenia, narażone zostają dane Użytkownika Aplikacji i środki na jego rachunku,
 - do najczęściej spotykanych oszustw internetowych należą oszustwa w oparciu o oprogramowanie zdalnego pulpitu, oszustwa typu phishing i spoofing, oszustwa wykorzystujące fałszywe strony internetowe, oszustwa na tzw. „fałszywe inwestycje”.
52. Nie jest możliwe korzystanie z Aplikacji na urządzeniach mobilnych z systemem operacyjnym, na którym zastosowano „jailbreaking” (Apple) i „rooting” (Android) ze względu na znaczące obniżenie poziomu bezpieczeństwa Urządzenia Mobilnego wywołane poprzez takie działania (rozumiane jako złamanie zabezpieczeń dostępu do plików systemowych Urządzenia Mobilnego w celu wglądu do oprogramowania Urządzenia Mobilnego i jego modyfikacji).
53. W przypadku skorzystania przez Użytkownika Aplikacji z opcji wskazanej w pkt 19, Bank rekomenduje korzystanie z funkcji automatycznej blokady Urządzenia Mobilnego z zabezpieczeniem hasłem.
54. Jeżeli Użytkownik Aplikacji powoźmie uzasadnione podejrzenie, że osoba nieuprawniona jest w posiadaniu danych Użytkownika Aplikacji umożliwiających mu korzystanie z Aplikacji (w szczególności: Nazwa Użytkownika, hasło), albo Użytkownik Aplikacji stwierdził utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie Aplikacji lub Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja, lub nieuprawniony dostęp do tej Aplikacji lub Urządzenia Mobilnego, Użytkownik Aplikacji powinien niezwłocznie zgłosić to Bankowi poprzez usługę bankowości telefonicznej CitiPhone pod numerem: 22 692 24 84 (opłata według aktualnej taryfy operatora), w celu zablokowania Aplikacji. Blokada Aplikacji oznacza równocześnie blokadę Citibank Online.

ROZDZIAŁ 8. Pliki Cookies

55. Pliki cookies używane przez Bank nie przechowują danych osobowych i wykorzystywane są między innymi do zapamiętywania preferencji użytkowników oraz do zabezpieczenia Aplikacji. Jeśli użytkownik nie wyrazi zgody na instalowanie plików cookies, może to spowodować brak dostępu do aplikacji lub jej nieprawidłowe działanie.
56. Przechowywane informacje lub uzyskiwanie do nich dostępu nie powodują zmian konfiguracyjnych w Urządzeniu Mobilnym i oprogramowaniu zainstalowanym w tym urządzeniu.
57. W ramach aplikacji Citi Mobile wykorzystywane są poniższe rodzaje plików cookies:
- Pliki cookies trwałe – są zapisane na urządzeniu, z którego korzysta użytkownik, nawet po opuszczeniu aplikacji. Celem przechowywania i uzyskania dostępu do tych informacji przez Bank jest zapamiętanie wybranych przez użytkownika preferencji podczas korzystania z Aplikacji jak na przykład zapamiętanie Nazwy Użytkownika przy logowaniu. Celem tej funkcji jest umożliwienie automatycznego uzupełnienia pola Nazwy Użytkownika na jego urządzeniu końcowym przy ponownym uruchomieniu Aplikacji. Użytkownik końcowy wyraża tym samym zgodę na przechowywanie tej informacji na swoim urządzeniu końcowym. Użytkownik Aplikacji może usunąć z pamięci swojego urządzenia Nazwę Użytkownika poprzez usunięcie wszystkich danych z pamięci podręcznej Aplikacji,
 - Pliki cookies sesji – są niezbędne do utrzymania właściwej wymiany informacji pomiędzy serwerem i aplikacją, a tym samym do możliwości poprawnego wyświetlenia zawartości odwiedzanej strony w tym Aplikacji i korzystania z funkcjonalności w niej zawartych. Celem przechowywania i uzyskania dostępu do tych informacji przez Bank jest identyfikacja danej sesji (dialogu pomiędzy Aplikacją a serwerem) oraz Użytkowników komunikujących się z serwerem w tym samym czasie.

ROZDZIAŁ 9. Reklamacje

58. Bank informuje, że jedynym i wyłącznym podmiotem zapewniającym utrzymanie i wsparcie Aplikacji jest Bank. Wszelkie uwagi, zastrzeżenia, ewentualne roszczenia związane z Aplikacją należy kierować wyłącznie do Banku.
59. Wszelkie reklamacje Klientów, w tym dotyczące funkcjonowania Aplikacji, przyjmowane są:
- na piśmie – złożonym osobiście w Oddziale w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanym na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01 – 249 Warszawa albo wysłanym na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE: PL-51087-16873-WFBWS-31, wpisany do bazy adresów elektronicznych;
 - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
 - w postaci elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”.
60. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).
61. Bank informuje, że:
- działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego;
 - organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
62. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ reklamacji w formie pisemnej albo w inny sposób uzgodniony z Klientem.
63. 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 w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
64. 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 reklamacji.
65. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
66. 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 wzorem podpisu złożonym w Banku.

67. O wyniku rozpatrzenia 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 praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
68. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 67 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
- wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - wskaże okoliczności, które muszą być ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy,
 - określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
69. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt. 67 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 r. 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.
70. W przypadku reklamacji nie dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, na złożoną reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
- na piśmie na aktualny adres korespondencyjny Klienta;
 - na wniosek Klienta – pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta;
 - poprzez Citibank Online – jako kopia wiadomości równolegle wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).
71. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, na złożoną reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub po uzgodnieniu z Klientem, pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta, poprzez Citibank Online – jako kopia wiadomości równolegle wysłanej w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną.
72. 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.
73. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:
- na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego (strona internetowa: zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy);
 - 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (strona internetowa Rzecznika Finansowego: rf.gov.pl/);
 - na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne);
 - przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

ROZDZIAŁ 10. Postanowienia końcowe

74. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zasady korzystania przez Użytkowników z Aplikacji określają: Regulamin Rachunków Bankowych i Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A., które są dostępne na stronie internetowej Banku i w Oddziałach oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
75. Znaki Citi oraz Citi Handlowy stanowią zarejestrowane znaki towarowe Citigroup Inc., używane na podstawie licencji. Spółce Citigroup Inc. oraz jej spółkom zależnym przysługują również prawa do niektórych innych znaków towarowych tu użytych.
76. Bank i Użytkownik Aplikacji przyjmują do wiadomości i uzgadniają, że w zakresie, w jakim Użytkownik Aplikacji korzystający z Urządzeń Mobilnych wskazanych w pkt 1 ppkt i lit i) Apple oraz jednostki zależne Apple są beneficjentami zewnętrznymi praw związanych z udzieloną licencją na Aplikację oraz że po zaakceptowaniu przez Użytkownika Aplikacji Regulaminu, firmie Apple będzie przysługiwać prawo (oraz zostanie uznane, że zaakceptowała ona to prawo) do egzekwowania Warunków w tym zakresie w stosunku do Użytkownika Aplikacji jako beneficjenta zewnętrznego tych praw, wyłącznie w związku z udzieloną licencją na Aplikację oraz z zastrzeżeniem ogólnie obowiązujących przepisów prawa.
77. Zmiana Regulaminu korzystania z Aplikacji Citi Mobile wymaga ponownej jego akceptacji przez Użytkownika Aplikacji podczas uruchamiania zaktualizowanej wersji Aplikacji. Brak akceptacji Regulaminu wiąże się z brakiem możliwości logowania do Aplikacji.
78. Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku:
- dostosowania do nowych lub zmienionych przepisów prawa regulujących działalność Banku bądź do zmiany interpretacji ww. przepisów przez właściwe organy w zakresie dotyczącym Regulaminu,
 - wprowadzenia nowych usług albo zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, o ile zmiana nie narusza interesu Użytkownika,
 - dostosowania do zmian w systemach informatycznych,
 - dostosowania do zaleceń, rekomendacji lub decyzji wydanych przez organy nadzoru bankowego lub właściwe w sprawach ochrony praw konsumentów w zakresie dotyczącym Regulaminu.
79. Niniejszy Regulamin jest dostępny na www.citibank.pl.