

Regulamin oferty „Poznaj bankowość Citigold” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Poznaj bankowość Citigold” („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/.

Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 14 października 2019 r. do 31 marca 2020 r. („Okres Obowiązania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej we wszystkich oddziałach Citigold Citi Handlowy.
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 200 Nagród.

Warunki Oferty

5. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, które spełnią łącznie poniższe warunki („Uczestnicy”):
 - a) w Okresie Obowiązania Oferty podpiszą z Bankiem Umowę Produktów Depozytowych („Nowa Umowa Depozytowa”), na podstawie której otworzą Konto Osobiste typu Citigold („Konto”);
 - b) przez 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych będą otrzymywali na Konto miesięczne wpływy w wysokości minimum 20 000 PLN (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych), przy czym pierwszy wpływ powinien nastąpić najpóźniej w miesiącu następującym po miesiącu, w którym otwarto Konto.
 - c) Wpływy, o których mowa w pkt 5b powyżej, nie mogą pochodzić z rachunków prowadzonych przez Bank dla klientów indywidualnych,
 - d) nie później niż przed upływem pierwszego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym klient przystąpił do Oferty zalogują się przynajmniej 1 (jeden) raz w usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online pod adresem <https://www.citibankonline.pl/>;
6. Z Oferty wyłączone są:
 - a) osoby podpisujące Nową Umowę Depozytową, które po 01.01.2018 r. posiadały samodzielnie lub jako współposiadacz konto osobiste lub rachunek oszczędnościowy do Konta Citigold lub Citigold Private Client,
 - b) osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
 - c) 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.
7. W okresie Obowiązania Oferty, złożenie przez Klienta dyspozycji zamknięcia konta Citigold lub złożenie dyspozycji zmiany typu Konta z Citigold na Citigold Private Client lub Citi Priority lub na Citi Konto oznacza rezygnację przez Uczestnika z udziału w Ofercie.

Nagrody

8. Każdy Uczestnik, który spełni warunki wskazane w pkt 5 oraz nie zająd przesłanki określone w pkt 6 i 7 powyżej otrzyma nagrodę („Nagroda”) polegającą na zwolnieniu z opłaty za prowadzenie Konta Citigold na okres kolejno następujących po sobie 12 miesięcy kalendarzowych. Po tym okresie, opłata za konto jest zgodna z Tabelą Opłat i Prowizji.
9. Okres 12 miesięcy liczony jest od miesiąca następującego po miesiącu otwarcia konta.
10. Ospełnieniu warunków przyznania Nagrody Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez Doradcę.
11. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową
12. W przypadku braku spełnienia warunku opisanego w pkt 5b w którymkolwiek z miesięcy, traci prawo do Nagrody. W miesiącu, w którym warunek nie był spełniony, opłata za konto będzie naliczana zgodnie z aktualną Tabelą Opłat i Prowizji.

Postępowanie reklamacyjne

13. 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: Poznaj bankowość Citigold”,
 - 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 po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem”.
14. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).
 15. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
 16. 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.
 17. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie popowzięciu 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.
 18. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
 19. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub 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.
 20. 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 oddnia 15 listopada 2018 r. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
 21. W szczególności skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o którym mowa w pkt 20 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, poczynawszy od dnia 15 listopada 2018 r., 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych.
 22. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 20 oraz pkt 21 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
 23. 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.
 24. 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.
 25. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 26. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
 - a) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym nadzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem www.zbp.pl/arbitrer, 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.
 27. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

Postanowienia końcowe

28. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
29. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa do odstąpienia od zawartej Umowy Depozytowej, przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy Depozytowej stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie i utratę prawa do nagrody.
30. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Rachunków Bankowych.
31. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 14 października 2019 r.
32. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank dla Konta z wyłączeniem ofert Banku związanych z polecaniem klientom kont osobistych oraz ofert dotyczących lokat terminowych w walutach obcych.

33. Oferta może powtarzać się w przyszłości.

34. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.online.citibank.pl/dokumenty.html> oraz u Opiekunów Citigold w Oddziałach Citigold.

Oświadczam, że otrzymałem/am i zapoznałem/am się z „Informacją o przetwarzaniu danych osobowych”.

.....
Data i podpis Klienta

Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję Regulamin Oferty.

.....
Data i podpis Klienta