

<b>WAŻNE INFORMACJE dla Uchodźców z Ukrainy dotyczące otwieranych produktów bankowych*</b>	<b>ВАЖЛИВА ІНФОРМАЦІЯ для біженців з України щодо відкритих банківських продуктів*</b>	<b>ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ для беженцев из Украины по открытым банковским продуктам*</b>
<p><b>*WYBRANE ZAPISY REGULAMINU RACHUNKÓW BANKOWYCH</b> (pełna treść Regulaminu dostępna na Citibank Online, a także przekazana Klientowi przy zawarciu Umowy na Rachunek Bankowy oraz przy kolejnych aktualizacjach). <i>Poniższe punkty obowiązują od 1 czerwca 2024 roku.</i></p>	<p><b>*ВИБРАНІ ПОЛОЖЕННЯ ПРАВИЛ БАНКІВСЬКОГО РАХУНКУ (UA)</b> (Повний текст Положення доступний на сайті Citibank Online, а також надається Клієнту при укладенні Договору банківського рахунку та для наступних оновлень). <i>Наступні пункти набувають чинності з 1 червня 2024 року.</i></p>	<p><b>*ИЗБРАННЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРАВИЛ БАНКОВСКИХ СЧЕТОВ (RUS)</b> (полный текст Положения доступен на сайте Citibank Online, а также предоставляется Клиенту при заключении Договора банковского счета и для последующих обновлений). <i>Следующие пункты вступают в силу с 1 июня 2024 года.</i></p>
<b>Rozdział IV. BANKOWE ROZLICZENIA PIENIĘŻNE</b>	<b>Розділ IV. БАНКІВСЬКІ ГРОШОВІ РОЗРАХУНКИ</b>	<b>Глава IV. БАНКОВСКИЕ ДЕНЕЖНЫЕ РАСЧЕТЫ</b>
<p><b>§ 12. POSTANOWIENIA OGÓLNE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bank, mając na względzie bezpieczeństwo środków zgromadzonych na Koncie, może wprowadzić procedury zabezpieczające, dotyczące każdej z form składania Zleceń Płatniczych przez Klientów. W szczególności Bank może wymagać telefonicznego potwierdzenia przez Klienta Zleceń Płatniczych pod warunkiem poinformowania Klienta o tym wymogu w trakcie składania Zlecenia Płatniczego. W celu uzyskania potwierdzenia Bank niezwłocznie kontaktuje się z Klientem pod numerem wskazanym do kontaktu przez Klienta. Zlecenie Płatnicze uznaje się za otrzymane przez Bank po uzyskaniu wyżej wymienionego potwierdzenia Klienta.</li> <li>Bank wykonuje Zlecenia Płatnicze, z wyłączeniem polecenia zapłaty oraz wykonywanych z wykorzystaniem Citicard, w oparciu o podany przez Klienta Unikatowy Identyfikator.</li> <li>Bank ma prawo odmówić wykonania złożonego przez Klienta Zlecenia Płatniczego ze względu na przedmiot i cel Zlecenia Płatniczego, jeżeli Transakcja, której dotyczy Zlecenie Płatnicze wiąże się z uzasadnionym podejrzeniem wykorzystywania Konta do celów niezgodnych z prawem lub podwyższonym ryzykiem dla bezpieczeństwa świadczonych przez Bank usług płatniczych. Za przypadki, o których mowa w niniejszym ustępie, uważa się Zlecenia Płatnicze dotyczące sprzedaży lub zakupu kryptowalut, walut wirtualnych lub praw majątkowych o zbliżonym charakterze prawnym lub ekonomicznym, które wiążą się z wysokim ryzykiem dla nabywców, w tym Transakcji, gdzie Odbiorcą jest podmiot prowadzący działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług w zakresie wymiany pomiędzy kryptowalutami lub walutami wirtualnymi i środkami płatniczymi lub pomiędzy kryptowalutami lub walutami wirtualnymi lub prowadzi usługi pośrednictwa w zakresie takiej wymiany.</li> </ol>	<p><b>§ 12. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bank, маючи на увазі безпеку коштів, нагромаджених на Рахунку, може запровадити процедури захисту, які стосуються кожної з форм платіжних доручень Клієнтами. А саме Банк може вимагати телефонне підтвердження Клієнтом Платіжних доручень за умови інформування Клієнта про таку вимогу під час подання Платіжного доручення. З метою отримання підтвердження Банк невідкладно зв'язується з Клієнтом за вказаним Клієнтом контактним номером. Доручення на платіж вважається отриманим Банком після отримання згаданого вище підтвердження Клієнта.</li> <li>Банк виконує Платіжні перекази, за винятком прямого дебетування та здійснюваних з використанням Citicard, на основі представленого Клієнтом Унікального Ідентифікатора.</li> <li>Банк має право відмовити у виконанні поданого Клієнтом платіжного доручення з огляду на об'єкт і мету Платіжного доручення, якщо платіжна транзакція, якої стосується Платіжне доручення пов'язане з обгрунтованою підозрою про використання рахунку з незаконною метою або з підвищеним ризиком для безпеки послуг, що надаються Банком. Випадками, про які йдеться у цьому абзаці, вважаються Платіжні доручення, які стосуються продажу або купівлі кryptowalut, віртуальних валют або майнових прав наближеного юридичного та економічного характеру, які пов'язані з високим ризиком для покупців, в тому числі платіжні транзакції, в яких Отримувач є суб'єктом, в дійсне господарську діяльність, яка полягає у наданні послуг у сфері обміну між кryptowalutами та віртуальними валютами та платіжними засобами або між кryptowalutами або віртуальними валютами або надає посередницькі послуги щодо такого обміну.</li> </ol>	<p><b>§ 12. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Банк, принимая во внимание безопасность денежных средств, накопленных на Счете, может ввести процедуры безопасности, относящиеся к каждой форме подачи Клиентами Платежных распоряжений. В частности, Банк может потребовать телефонного подтверждения Платежных распоряжений Клиентом при условии, что Клиент проинформирован об этом требовании во время подачи Платежного поручения. Для получения подтверждения Банк незамедлительно связывается с Клиентом по номеру, указанному Клиентом для связи. Платежное поручение считается полученным Банком после получения Клиентом вышеуказанного подтверждения.</li> <li>Банк выполняет Платежные поручения, за исключением прямого дебета и распоряжений, выполненных с использованием Citicard, на основании предоставленного Клиентом Уникального идентификатора.</li> <li>Банк вправе отказать в выполнении поданного Клиентом Платежного поручения в связи с предметом и целью Платежного поручения, если платежная операция, к которой относится Платежное поручение, связана с обоснованным подозрением в использовании Счета в незаконных целях или с повышенным риском для безопасности предоставляемых Банком платежных услуг. Случаи, указанные в настоящем пункте, считаются Платежными поручениями, связанными с продажей или покупкой кryptowalut, виртуальных валют или имущественных прав аналогичного юридического или экономического характера, которые связаны с высоким риском для покупателей, включая платежные операции, в которых Получатель является субъектом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, заключающуюся в предоставлении услуг обмена между кryptowalutами или виртуальными валютами и платежными средствами или между кryptowalutами или виртуальными валютами, или осуществляет посреднические услуги для такого обмена.</li> </ol>
<b>Rozdział V INSTRUMENTY PŁATNICZE</b>	<b>Розділ V ПЛАТІЖНІ ІНСТРУМЕНТИ</b>	<b>Глава V ПЛАТЕЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ</b>
<p><b>§ 18. ZASADY OGÓLNE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bank ma prawo zablokować Instrument Płatniczy: <ol style="list-style-type: none"> <li>z obiektywnie uzasadnionych względów związanych z bezpieczeństwem Instrumentu Płatniczego, lub</li> <li>w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Instrumentu Płatniczego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji, lub</li> <li>w przypadku Instrumentów Płatniczych związanych z korzystaniem przez Klienta z kredytu – z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Klienta zdolności kredytowej wymaganej dla danego Instrumentu Płatniczego, gdy korzystanie z nich jest związane z korzystaniem przez Klienta z udzielonego mu kredytu, lub</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>§ 18. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Банк має право заблокувати Платіжний інструмент: <ol style="list-style-type: none"> <li>з об'єктивно обгрунтованих причин, пов'язаних із безпекою Платіжного інструменту;</li> <li>у зв'язку з підозрою у несанкціонованому використанні Платіжного інструменту або навмисним доведенням до несанкціонованої платіжної операції;</li> <li>у випадку Платіжних інструментів, пов'язаних з використанням Клієнтом позики - через підвищений ризик втрати Клієнтом кредитоспроможності, необхідної для даного Платіжного інструменту, коли його використання пов'язане з користуванням Клієнтом наданою йому позикою;</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>§18. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Банк имеет право заблокировать Платежный инструмент: <ol style="list-style-type: none"> <li>по объективно оправданным причинам, связанным с безопасностью Платежного инструмента, или</li> <li>в связи с подозрением в несанкционированном использовании Платежного инструмента или намеренно ведущим к несанкционированной платежной операции, или</li> <li>в случае Платежных инструментов, связанных с использованием Клиентом кредита - в связи с повышенным риском потери кредитоспособности, необходимой для данного Платежного инструмента, если его использование связано с использованием Клиентом предоставленного ему кредита, или</li> </ol> </li> </ol>

- d) w przypadku Citi Mobile po trzech nieudanych próbach użycia Instrumentu Płatniczego z wykorzystaniem **Kodu Uwierzelniającego**. Blokada ma charakter tymczasowy i trwa do czasu ponownego zarejestrowania się Klienta do Citi Mobile, lub
- e) w przypadku Citicard, po trzech nieudanych próbach użycia Citicard z wykorzystaniem **Kodu Uwierzelniającego**. Blokada ma charakter tymczasowy i trwa do czasu odblokowania Citicard przez Klienta. W takim przypadku dalej możliwe jest wykonywanie Zleceń Płatniczych niewymagających podania Kodu Identyfikacyjnego, lub
- f) w przypadku Citicard, po pięciu nieudanych próbach użycia Citicard z wykorzystaniem Uwierzelnienia 3D Secure. Blokada ma charakter tymczasowy, dotyczy wyłącznie transakcji z wykorzystaniem Uwierzelnienia 3D Secure i trwa do czasu ponownego ustawienia przez Klienta ePINu. W takim przypadku dalej możliwe jest wykonywanie Zleceń Płatniczych przy użyciu Citicard niewymagających zastosowania Uwierzelnienia 3D Secure, lub
- g) w przypadku Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone po trzech nieudanych próbach użycia Instrumentu Płatniczego z wykorzystaniem **Kodu Uwierzelniającego**. Blokada ma charakter tymczasowy i trwa do czasu nadania nowego Kodu Identyfikacyjnego do Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, lub
- h) w przypadku Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online po trzech nieudanych próbach użycia Instrumentu Płatniczego z wykorzystaniem **Kodu Uwierzelniającego**. Blokada ma charakter tymczasowy i trwa do czasu ponownego zarejestrowania się Klienta do Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online.
3. Jeżeli nie zakazują tego przepisy prawa mające zastosowanie i nie ma ku temu przeciwwskazań ze względów bezpieczeństwa, Bank będzie niezwłocznie informował Klienta o zablokowaniu Instrumentu Płatniczego oraz jego przyczynach: w Oddziale, poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone, poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online, za pośrednictwem Odbiorcy lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Klient może kontaktować się z Bankiem w związku z zablokowaniem Instrumentu płatniczego w Oddziale, poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone, poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online oraz z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej i na piśmie.
5. Klient jest zobowiązany do:
- korzystania z Instrumentu Płatniczego zgodnie z Regulaminem,
  - przechowywania Instrumentu Płatniczego oraz Urządzenia Mobilnego z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa przewidzianych w Regulaminie,
  - nieprzechowywania Instrumentu Płatniczego razem z PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-em, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej,
  - niezapisywania PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej, wygenerowanych kodów przy pomocy Citi Mobile Token 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,
  - logowania oraz składania dyspozycji za pośrednictwem Instrumentu Płatniczego wyłącznie osobiście,
- D. у випадку Citi Mobile після трьох невдалих спроб використання Платіжного інструменту з використанням **Коду Аутентифікації**. Блокування є тимчасовим і триває до моменту, коли Клиєнт не перереєструється в Citi Mobile;
- E. у випадку Citicard, після трьох невдалих спроб використати Citicard з **Кодом Аутентифікації 3D Secure**. Блокування є тимчасовим, стосується виключно транзакцій з використанням аутентифікації 3D Secure і триває до моменту повторного встановлення ePINКлієнтом. У такому випадку і надалі є можливим виконання Платіжних доручень, що не вимагають використання Аутентифікації 3D Secure;
- F. у випадку Citicard, після п'яти невдалих спроб використовувати Citicard з допомогою захисту 3D Secure. Блокування є тимчасовим, застосовується лише до транзакцій із використанням захисту 3D Secure Security і триває до тих пір, поки Клиєнт не розблокує платіж за допомогою 3D Secure. У цьому випадку все ще можна виконувати Платіжні доручення за допомогою Citicard, які не потребують використання 3D Secure;
- G. у випадку послуги телефонного банкінгу CitiPhone після трьох невдалих спроб використання Платіжного інструменту з використанням **Коду Аутентифікації**. Блокування є тимчасовим і діє до тих пір, поки в рамках послуги телефонного банкінгу CitiPhone не буде введено новий Ідентифікаційний код;
- H. у випадку послуги електронного банкінгу Citibank Online після трьох невдалих спроб використання Платіжного інструменту з введенням **Коду Аутентифікації**. Блокування є тимчасовим і триває до моменту перереєстрації Клиєнта у послугі електронного банкінгу Citibank Online.
3. Якщо цього не забороняють діючі правові норми і нема для цього протипоказань з міркувань безпеки, Банк буде негайно інформувати Клиєнта про блокування Платіжного Інструмента, а також про його причини: у Відділенні, за допомогою Послуги електронного банкінгу Citibank Online, за посередництвом Отримувача або з використанням засобів електронної комунікації. Клиєнт може контактувати з Банком у зв'язку із блокуванням Платіжного інструменту у Відділенні, за допомогою Послуги телефонного банкінгу CitiPhone, за допомогою Послуги електронного банкінгу Citibank Online, а також з використанням засобів електронної комунікації та у письмовій формі.
5. Клиєнт зобов'язаний:
- користуватися Платіжним Інструментом відповідно до Положення,
  - зберігати Платіжний Інструмент, а також Мобільний Пристрій з дотриманням належної старанності і засад безпеки передбачених Положенням,
  - не зберігати Платіжний Інструмент разом з PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носія, PIN Citi Mobile Token, ePIN, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки,
  - не записувати PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носія, PIN Citi Mobile Token, ePIN, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки, згенерованих кодів за допомогою Citi Mobile Token у будь-якій формі, а також на будь-якому носії або пристрої, в тому числі на папері, у телефоні (також у нотатнику та списку контактів), іншому багатофункціональному пристрої або комп'ютері,
  - входу або складання диспозиції за посередництвом Платіжного Інструменту виключно особисто,
- d) для Citi Mobile после трех неудачных попыток использования Платежного инструмента с использованием **Кода Аутентификации**. Блокировка является временной и действует до тех пор, пока Клиент не перерегистрируется в Citi Mobile, либо
- e) в случае Citicard - после трех неудачных попыток использования Citicard с использованием **Кода Аутентификации**. Блокировка является временной и действует до тех пор, пока Клиент не разблокирует Citicard. В этом случае сохраняется возможность выполнения Платежных распоряжений, не требующих идентификационного кода, или
- f) в случае Citicard, после пяти неудачных попыток использования Citicard с использованием аутентификации 3D Secure. Блокировка носит временный характер, распространяется только на транзакции с использованием аутентификации 3D Secure и длится до тех пор, пока Клиент не установит ePIN снова. В этом случае сохраняется возможность выполнения Платежных распоряжений с использованием Citicard, которые не требуют использования аутентификации 3D Secure; или
- g) для услуги «Телефонный банкинг CitiPhone» после трех неудачных попыток использования Платежного инструмента с использованием **Кода Аутентификации**. Блокировка является временной и действует до тех пор, пока новый дентификационный код не будет присвоен Службе телефонного банкинга CitiPhone, либо
- h) для услуги интернет-банкинга Citibank Online после трех неудачных попыток использования Платежного инструмента с использованием **Кода Аутентификации**. Блокировка является временной и действует до тех пор, пока Клиент не зарегистрируется вновь для получения Услуги интернет-банкинга Citibank Online.
3. Если этого не запрещают действующие правовые нормы и к этому нет противопоказаний с точки зрения безопасности, Банк будет информировать Клиента о блокировке Платежного Инструмента и причинах блокировки: в Отделении, посредством Услуги телефонного банкинга CitiPhone, посредством Услуги электронного банкинга Citibank Online, при посредничестве Получателя или с использованием средств электронной коммуникации. Клиент может контактировать с Банком в связи с блокировкой Платежного Инструмента в Отделении, с помощью Услуги телефонного банкинга CitiPhone, с помощью Услуги электронного банкинга Citibank Online, а также с использованием средств электронной коммуникации и в письменном виде.
5. Клиент обязан:
- использовать Платежный Инструмент согласно Положения,
  - хранить Платежный Инструмент и Мобильное устройство с должной осмотрительностью и правилами безопасности, предусмотренными Положением,
  - не хранить Платежный Инструмент вместе с PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носителя, PIN Citi Mobile Token, ePIN-em, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты,
  - не записывать PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носителя, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты, сгенерированных Кодов с помощью Citi Mobile Token в какой-либо форме, а также на каком-либо носителе или устройстве, в том числе на бумаге, в телефоне (также в блокноте или в списке контактов) другом многофункциональном устройстве или компьютере,
  - входить в систему и отправлять распоряжения через Платежный Инструмент только лично,

- f) zachowania w tajemnicy i nieudostępniania PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej osobom trzecim, zwłaszcza podczas rozmowy telefonicznej, nawet jeżeli rozmówca podaje się za pracownika Banku, pracownika organów państwowych (np. Policji) lub osobę bliską,
- g) nieinstalowania oprogramowania z przesłanych linków ani w trakcie rozmowy telefonicznej, nieklikania w linki czy załączniki przysłane w e-mailach, SMS-ach czy na komunikatorach w przypadku braku pewności, że pochodzą od zweryfikowanego nadawcy, a także nieprzekazywania PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej na stronach internetowych lub w aplikacjach, do których dostęp uzyskiwany jest przez linki przesłane przez nieznane lub niezwerifikowane osoby, w tym także na stronach internetowych lub w aplikacjach zawierających znaki graficzne Banku,
- h) instalowania aplikacji pochodzących jedynie z autoryzowanych sklepów online z aplikacjami, takich jak Google Play oraz AppStore,
- i) nieudostępniania Instrumentu Płatniczego, Urządzenia Mobilnego ani PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej osobom nieuprawnionym, w tym osobom bliskim, pracownikom Banku lub osobom podającym się za osoby bliskie, pracownikom Banku lub pracowników urzędów państwowych (np. Policji),
- j) niekorzystania z aplikacji lub programów umożliwiających zdalny dostęp do urządzenia (tzw. zdalny pulpit), na którym zainstalowana jest aplikacja Citi Mobile, w trakcie jednoczesnego korzystania z tej aplikacji,
- k) niekorzystania z aplikacji lub programów umożliwiających zdalny dostęp do urządzenia (tzw. zdalny pulpit) w czasie jednoczesnego logowania się do Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online za pośrednictwem przeglądarki internetowej zainstalowanej w Urządzeniu Mobilnym lub na komputerze,
- l) dokładnego zapoznawania się z wiadomościami i komunikatami ostrzegającymi przed oszustwami i ryzykami dla bezpieczeństwa usług płatniczych, udostępnianymi i przesyłanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego (na stronie internetowej <https://www.knf.gov.pl>) oraz przez Bank na stronie internetowej Banku (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>) 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,
- m) dokładnego zapoznawania się z otrzymanymi 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, jak również zgłaszania do Banku wszelkich nieprawidłowości dostrzeżonych przez Klienta w tym zakresie,
- n) stosowania nieoczywistych kombinacji znaków podczas nadawania PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej (zakazane jest stosowanie ciągów znaków typu: 1111, 0000, 1234, 4321), przy czym Bank poinformuje Klienta o tym, że dana kombinacja jest nieakceptowana podczas próby jej nadania; dodatkowo kombinacje te nie mogą odnosić się do daty urodzin Klienta, numeru PESEL, numerów dokumentów tożsamości, numeru telefonu oraz innych danych osobowych Klienta;
- f) зберігати в таємниці і не надавати доступ до PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носію, PIN Citi Mobile Token, ePIN, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки третім особам, особливо під час телефонної розмови, навіть якщо співбесідник видає себе за працівника Банку, працівника державних органів (напр. Поліції) або близьку особу,
- g) не інстальувати програмне забезпечення з надісланих лінків, ні під час телефонної розмови, не активувати посилання чи додатки надіслані в e-mail-ах, SMS-ах чи на комунікаторах в випадку відсутності певності, що походять від перевіреного відправника, а також не вказувати PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носія, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки на інтернет-сторінках або у додатках, доступ до яких надається через посилання надіслані невідомими або неперевіреними особами, в тому числі також на інтернет-сторінках або у додатках, що містять графічні знаки Банку,
- h) інстальувати додатки, які походять лише з авторизованих магазинів online з додатками (застосунками), таких як Google Play та AppStore, не надавати доступ до Платіжного Інструменту, Мобільного Пристрою, ні до PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носія, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки неуповноваженим особам, в тому числі близьким особам, працівникам Банку або особам, які видають себе за близьких осіб, працівників Банку або працівників державних органів (напр. Поліції),
- i) не використовувати додаток або програми, які уможливають віддалений доступ до пристрою (так званий віддалений робочий стіл), на якому інстальовано застосунок Citi Mobile, під час одночасного використанні цієї аплікації,
- k) не використовувати додаток або програми, які уможливають віддалений доступ до пристрою (так званий віддалений робочий стіл) в момент одночасного входу у Послугу електронного банкінгу Citibank Online за посередництвом інтернет-браузера, інстальованого у Мобільному Пристрої або на комп'ютері,
- l) детального ознайомлюватися з повідомленнями та комунікатами, що застерігають від обману та ризиками для безпеки платіжних послуг, що розповсюджуються та надсилаються Комісіїю Фінансового Нагляду (на інтернет-сторінці <https://www.knf.gov.pl/>) та Банком на інтернет-сторінці Банку (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>), за допомогою Citi Mobile, Послуги електронного банкінгу Citibank Online або за допомогою Послуги телефонного банкінгу CitiPhone, а також контактуватися з Банком у разі виникнення будь-яких сумнівів або проблем з розумінням окремих повідомлень і комунікатів,
- m) докладно ознайомлюватися з отриманими від Банку повідомленнями в рамках Послуги електронного банкінгу d Citibank Online, Citi Mobile, повідомленнями SMS та кorespondencією e-mail з метою розуміння характеру виставленої Транзакції, як і зголошувати Банку усі порушення, які Клієнт спостеріг у цій сфері,
- n) застосовувати неочевидні комбінації знаків під час надання PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носія, PIN Citi Mobile Token, ePIN, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки (заборонене використання знаків типу: 1111, 0000, 1234, 4321), при чому Банк інформує Клієнта про те, що дана комбінація не приймається під час спроби її надання; додатково ці комбінації не можуть стосуватися дати народження Клієнта, номеру PESEL, номерів документів, які підтверджують особу, номеру телефону та інших особових даних Клієнта;
- f) обеспечить конфиденциальность и неразглашение PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носителя, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты третьим лицам, особенно во время телефонного разговора, даже если звонящий утверждает, что является работником Банка, служащим государственных органов (например, Полиции) или близким лицом,
- g) отказаться от инсталлирования программного обеспечения с присланных линков или же во время телефонного разговора, активации линков или приложений присланных в e-mail-ах, SMS-ах или на коммуникаторах в случае отсутствия уверенности, что исходят от проверенного отправителя, а также нераспространение PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носителя, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты на интернет-страницах или в приложениях, доступ к которым получается через ссылки присланные неизвестными или непроверенными лицами, в том числе на интернет-страницах или в приложениях содержащих графические знаки Банка,
- h) инсталлировать приложения только с авторизованных магазинов online с приложениями, такими как Google Play а также AppStore, не давать доступ к Платежному Инструменту, Мобильному Устройству, ни к PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Устройства, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты неуполномоченным лицам, в том числе близким лицам, работникам Банка или лицам утверждающим, что являются близкими лицами, работниками Банка или служащими государственных органов (например, Полции),
- i) не использовать приложения или программы для удаленного доступа к устройству (так называемый удаленный рабочий стол), на котором инсталлировано приложение Citi Mobile, в процессе одновременного использования данного приложения,
- k) не использовать приложения или программы для удаленного доступа к устройству (так называемый удаленный рабочий стол), во время одновременного входа в Услугу электронного банкинга Citibank Online через Вэб-браузер установленный в Мобильном Устройстве или на компьютере,
- l) детально ознакомляться с сообщениями о мошенничестве и предупреждениями безопасности, а также сообщениями, предоставляемыми и передаваемыми платежными сервисами Комиссии Финансового Надзора (на интернет-странице банка <https://www.knf.gov.pl>) а также Банка на интернет-странице Банка (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>) с помощью Citi Mobile, Услуги электронного банкинга Citibank Online или Услуги телефонного банкинга CitiPhone, а также связываться с Банком в случае возникновения каких-либо сомнений или проблем с пониманием отдельных сообщений,
- m) внимательно ознакомиться с сообщениями полученными от Банка в рамках Услуги электронного банкинга Citibank Online, Citi Mobile, сообщениями SMS а также корреспонденцией e-mail с целью понимания характера требования относительно Банка или характера поручаемой Транзакции, как и сообщение Банку о всех замеченных в этой сфере нарушениях,
- n) использовать неочевидные комбинации знаков во время предоставления PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носителя, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты (нельзя использовать последовательности знаков типа: 1111, 0000, 1234, 4321), при этом Банк должен информировать Клиента о том, что данная комбинация не принимается при попытке ее использования; дополнительно данные комбинации не могут относиться к дате рождения Клиента, номеру PESEL, к номерам документов подтверждающих личность, к номеру телефона, а также других личных данных Клиента;

- o) okresowego aktualizowania PIN Karty Debetowej, CitiPhone PIN, PIN Nośnika Zbliżeniowego, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Karty Kredytowej, zgodnie z § 18 ust. 6 Regulaminu.
6. Bank zaleca regularne zmiany Kodów Identyfikacyjnych, PIN Citicard oraz PIN Karty Kredytowej, dokonywane nie rzadziej niż co trzy miesiące. Zmiana Kodu Identyfikacyjnego powinna zostać dokonana niezwłocznie w przypadku podejrzenia, że mógł zostać ujawniony osobom trzecim lub w przypadku korzystania z Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online na nieznanym sprzęcie. W celu zapewnienia bezpieczeństwa, Kody Identyfikacyjne powinny stanowić unikalną kombinację:
- liter, cyfr oraz znaków specjalnych w przypadku hasła do Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online oraz Citi Mobile
  - cyfr w pozostałych przypadkach.
- Kody Identyfikacyjne, PIN Citicard oraz PIN Karty Kredytowej, nie powinny być łatwe do odgadnięcia przez osoby postronne. Klient oraz jego Pełnomocnik są zobowiązani do stosowania nieoczywistych kombinacji znaków podczas nadawania Kodów Identyfikacyjnych, PIN Citicard oraz PIN Karty Kredytowej (zakazane jest stosowanie ciągów znaków typu: 1111, 0000, 1234, 4321, a także kodów odnoszących się do daty urodzin Klienta lub Pełnomocnika, numeru PESEL, numerów dokumentów tożsamości, numeru telefonu czy innych danych osobowych Klienta).
7. Klient zobowiązany jest zgłaszać niezwłocznie Bankowi stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia bądź nieuprawnionego dostępu do Instrumentu Płatniczego, danych do logowania albo urządzenia, za pomocą, którego Klient otrzymuje Kody Uwierzytelniające, Kody BLIK lub dokonuje Uwierzytelnienia mobilnego lub Uwierzytelnienia Citibank Online. Klient powinien niezwłocznie zgłosić tę okoliczność poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile), poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone pod numerem (+48) 22 692 24 84 lub w Oddziale w celu zablokowania Instrumentu Płatniczego albo zastrzeżenia Citicard. Bank nie pobiera opłat za dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w niniejszym ustępie 7.
8. Klient ponosi odpowiedzialność za transakcje na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym w Ustawie o usługach płatniczych.
10. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w wysokości do równowartości 50 euro (EUR), ustalonej z zastosowaniem kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski (NBP) obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
- posłużenia się utraconym przez Klienta albo skradzionym Klientowi Instrumentem Płatniczym, lub
  - przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego.
11. Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze na zasadach określonych w ust. 10 powyżej i w wysokości tam określonej w przypadku, gdy:
- Klient nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Klient działał umyślnie, lub
  - utrata Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem Transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub Oddziału Banku lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi techniczne, wspierające świadczenie usług płatniczych, który nie wchodzi w posiadanie środków pieniężnych będących przedmiotem Transakcji.
- o) періодично актуалізувати PIN Дебетової Картки, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носія, PIN Citi Mobile Token, ePIN, PIN Citicard, PIN Кредитної Картки, згідно з §18 абз. 6 Положення.
6. Банк рекомендує регулярні зміни Ідентифікаційних Кодів, що здійснюються не рідше ніж що три місяці. Зміна Ідентифікаційного Коду повинна бути негайно здійснена у випадку підозри, що він міг стати відомим третім особам або у випадку використання Послуги електронного банкінгу Online на невідомому обладнанні. З метою забезпечення безпеки, Ідентифікаційні Коди повинні становити унікальну комбінацію:
- літер, цифр та спеціальних знаків у випадку паролю до Послуги електронного банкінгу Citibank Online та Citi Mobile
  - цифр у решті випадків.
- Ідентифікаційні Коди, PIN Citicard та PIN Karty Kredytowej, не повинні легко відгадуватися сторонніми особами. Клиент та його Представник зобов'язані застосовувати неочевидні комбінації знаків під час надання Ідентифікаційних Кодів, PIN Citicard та PIN Кредитної Карті (заборонене використання знаків типу: 1111, 0000, 1234, 4321, а також кодів, які стосуються дати народження Клиента або Представника, номеру PESEL, номерів документів, що підтверджують особу, номеру телефону чи інших особових даних Клиента).
- Ідентифікаційні коди не повинні бути легкими для відгадування сторонніми особами, тобто не повинні містити інформації, як наприклад, номер телефону, ім'я, прізвище, дата народження чи місце проживання.
7. Клиент зобов'язаний негайно повідомити Банк про будь-яку втрату, крадіжку, привласнення чи несанкціоноване використання або несанкціонований доступ до Платіжного інструменту, даних для входу або пристрою, за допомогою яких Клиент отримує Коди авторизації, Коди BLIK або виконує мобільну аутентифікацію або аутентифікацію Citibank Online. Клиент повинен негайно повідомити про цю обставину через Послугу електронного банкінгу Citibank Online (за винятком Citi Mobile), через Послугу телефонного банкінгу CitiPhone за номером (+48) 22 692 24 84 або у Відділенні, щоб заблокувати Платіжний інструмент або заблокувати Citicard. Банк не стягує комісії за виконання зголошення, зазначеному в цьому розділі 7.
8. Клиент несет відповідальність за операції відповідно до законодавчих норм, у тому числі Закону про платіжні послуги.
10. Клиент несет відповідальність за несанкціоновані платіжні операції на суму до еквіваленту 50 євро (EUR), визначеної з використанням середнього обмінного курсу, оголошеного Національним банком Польщі (NBP), що діє на дату операції, якщо несанкціонована операція є результатом:
- використання Платіжного інструменту, втраченого Клиентом чи викраденого у Клиента;
  - неправомірне привласнення Платіжного інструменту.
11. Клиент не несет відповідальності за несанкціоновані платіжні операції на умовах, визначених п. 10 вище та у розмірі, зазначеному в ньому, якщо:
- Клиент не мав можливості ідентифікувати втрату, крадіжку або неправомірне привласнення Платіжного інструменту до виконання платіжної операції, за винятком випадків, коли Клиент діяв навмисно;
  - втрата Платіжного інструменту до виконання платіжної операції була спричинена дією чи бездіяльністю працівника, агента, Відділення банку чи особи, яка надає їм технічну підтримку, що супроводжує надання платіжних послуг, яке не входить у володіння коштами, що є предметом платіжних операцій.
- o) периодически обновлять PIN Дебетовой Карты, CitiPhone PIN, PIN Безконтактного Носителя, PIN Citi Mobile Token, ePIN-u, PIN Citicard, PIN Кредитной Карты, согласно §18 абз. 6 Положения.
6. Банк рекомендует регулярно менять идентификационные коды, не реже одного раза в три месяца. Идентификационный код следует немедленно изменить в случае возникновения подозрений, что он мог быть раскрыт третьим лицам, или в случае использования услуги интернет-банкинга Citibank Online на неизвестном оборудовании. В целях обеспечения безопасности Идентификационные коды должны представлять собой уникальную комбинацию:
- букв, цифр и специальных символов для паролей к электронным банковским услугам Citibank Online и Citi Mobile
  - чисел в других случаях.
- Идентификационные коды, PIN Citicard а также PIN Кредитной Карты, не должны легко угадываться посторонними. Клиент, а также его Представитель обязаны использовать неочевидные комбинации знаков во время формирования Идентификационных Кодов, PIN Citicard, а также PIN Кредитной Карты, запрещается использование последовательностей знаков типа: 1111, 0000, 1234, 4321, а также кодов, которые относятся к дате рождения Клиента или Представителя, номера PESEL, номеров документов идентифицирующих личность, номера телефона или других личных данных Клиента.
7. Клиент обязан немедленно уведомить Банк об утере, краже, присвоении или несанкционированном использовании или несанкционированном доступе к Платежному инструменту, регистрационным данным или устройству, используемому Клиентом для получения Кодов Авторизации, Кодов BLIK или для проведения Мобильной аутентификации или Аутентификации Citibank Online. Клиент должен немедленно сообщить об этом обстоятельстве через услугу интернет-банкинга Citibank Online (за исключением Citi Mobile), через услугу телефонного банкинга CitiPhone по телефону (+48) 22 692 24 84 или в филиале, чтобы заблокировать Платежный инструмент или заблокировать Citicard. Банк не взымает плату за подачу уведомления, указанного в настоящем абз. 7.
8. Клиент несет ответственность за транзакции в соответствии с условиями законодательства, включая Закон о платежных услугах.
10. Клиент несет ответственность за несанкционированные платежные операции в размере до эквивалента 50 евро, определенного с использованием среднего обменного курса, опубликованного Национальным банком Польши (НБП), действующего на день совершения операции, если несанкционированная операция является результатом:
- использования Платежного инструмента, утерянного Клиентом или украденного у Клиента, или
  - присвоения Платежного инструмента.
11. Клиент не несет ответственности за несанкционированные платежные операции на условиях и в размерах, указанных в абз. 10 выше, если:
- Клиент не мог удостовериться в утрате, краже или незаконном присвоении Платежного инструмента до совершения платежной операции, за исключением случаев, когда Клиент действовал преднамеренно, или
  - утрата Платежного инструмента до совершения платежной операции произошла в результате действия или бездействия со стороны работника, агента или Филиала Банка или организации, предоставляющей Банку технические услуги в поддержку предоставления платежных услуг, которая не вступает во владение денежными средствами, являющимися предметом платежных операций.

12. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków przewidzianych w § 18 ust. 5 oraz 7 Regulaminu; w takich przypadkach ograniczenie odpowiedzialności opisane w § 18 ust. 10 Regulaminu nie ma zastosowania.
13. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 18 ust. 7 Regulaminu, Klient nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje, chyba, że Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji.
14. W przypadku, gdy Dostawca Trzeci odpowiada za dokonanie nieautoryzowanej Transakcji, zasady wzajemnych rozliczeń pomiędzy Bankiem a Dostawcą Trzecim, w tym zasady odpowiedzialności Dostawcy Trzeciego wobec Banku, określają przepisy Ustawy o usługach płatniczych. Roszczenia, jakie mogą przysługiwać Bankowi względem Dostawcy Trzeciego, zgodnie z zdaniem poprzednim, nie wyłączają roszczeń Klienta w stosunku do Banku wynikających z Regulaminu.
16. W przypadku, gdy Klient (w tym Klient będący również Pełnomocnikiem) korzysta z urządzenia pracującego w sieci Internet, w celu przeprowadzenia Uwierzytelnienia lub Silnego Uwierzytelnienia, Bank może stosować metodę polegającą na badaniu określonego zestawu cech i właściwości tego urządzenia, które uprawdopodobnia, że to urządzenie było wcześniej wykorzystywane przez Klienta w celu złożenia Zlecenia Płatniczego lub dokonania innej czynności – pod warunkiem, że jest to urządzenie, z którego korzysta wyłącznie Klient. W przypadku zastosowania przez Bank metody opisanej w niniejszym ust. 16 w ramach Silnego Uwierzytelnienia, Bank traktuje zweryfikowane urządzenie, jako jeden z elementów silnego uwierzytelnienia.

#### § 19. CITICARD

6. Niezwłocznie po otrzymaniu Citicard Klient jest zobowiązany do jej uaktywnienia oraz nadania kodu PIN i ePIN, a w przypadku Karty Debetowej z wyłączeniem Karty Wirtualnej, do jej trwałego podpisania. Uaktywnienie Citicard oraz nadanie kodu PIN jest możliwe poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online, w Citi Mobile, poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone lub Oddziały. Nadanie ePIN-u Klient może dokonać za pośrednictwem Citibank Online lub Citi Mobile.
21. W przypadku Transakcji bezgotówkowej dokonanej przy użyciu Citicard oraz Płać kartą i wypłacaj, uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona poprzez użycie PIN Citicard lub poprzez Uwierzytelnienie w Urzędzeniu Mobilnym lub poprzez Uwierzytelnienie Citibank Online lub poprzez Uwierzytelnienie 3D Secure lub poprzez Uwierzytelnienie mobilne, w przypadkach określonych w § 18 ust. 17, lub poprzez podpisanie przez Klienta dokumentu obciążeniowego zgodnie z podpisem na Karcie Debetowej. Klient potwierdzając transakcję wyraża zgodę na obciążenie Konta kwotą tej transakcji wraz z opłatami i prowizjami wynikającymi z TOiP. W przypadku urządzenia, gdzie transakcje inicjuje się poprzez potwierdzenie posiadania karty, autoryzacja następuje poprzez fizyczne przedstawienie Karty Debetowej w urządzeniu oraz potwierdzenie PIN Karty Debetowej. W przypadku, gdy przepisy prawa nie wymagają stosowania silnego uwierzytelnienia autoryzacja następuje poprzez fizyczne przedstawienie Karty Debetowej w urządzeniu.

12. Клиент несет ответственность за полную сумму несанкционированных платёжных операций, якщо він спричинив їх навмисно або внаслідок умисного чи грубого порушення хоча б одного із зобов'язань, передбачених § 18 пп. 5 і 7 Положення; у таких випадках обмеження відповідальності, описане в § 18 п. 10 Положення не застосовується.
13. Після подання повідомлення відповідно до § 18 п. 7 Положення, Клиент не несе відповідальності за будь-які несанкціоновані платіжні операції, крім випадків, коли Клиент навмисно призвів до несанкціонованої операції.
14. У випадку, якщо Сторонній Постачальник несе відповідальність за здійснення несанкціонованої платіжної операції, правила взаємних розрахунків між Банком і Стороннім Постачальником, у тому числі й правила відповідальності Стороннього Постачальника перед Банком, визначаються нормами Закону про платіжні послуги. Претензії, які Банк може мати до Стороннього Постачальника, згідно з попереднім реченням, не виключають претензій Клиента до Банку відповідно до Положення.
16. Якщо Клиент використовує пристрій, що працює в мережі Інтернет, для проведення аутентифікації або посиленої аутентифікації, Банк може використовувати метод, що полягає в тестуванні певного набору функцій і властивостей цього пристрою, які визначають високу ймовірність того, що пристрій вже використовувався раніше Клиентом для складання Платіжного доручення або здійснення інших операцій, за умови, що це пристрій, який використовується тільки Клиентом. Якщо Банк використовує метод, описаний у цьому п. 16 у рамках посиленої аутентифікації, Банк розглядає верифікований пристрій як один із елементів посиленої аутентифікації.

#### § 19. CITICARD

6. Одразу після отримання Citicard Клиент зобов'язаний активувати її та надати коди PIN і ePIN, а у випадку Дебетової картки, за винятком Виртуальної картки, підписати її. Активувати Citicard і отримати PIN-код можна через послугу електронного банкіngu Citibank Online, у Citi Mobile, через службу телефонного банкіngu CitiPhone або у Відділенні. Клиент може надати код ePIN за допомогою Citibank Online або Citi Mobile.
21. У випадку безготівкової Транзакції здійсненої з використанням Citicard та Оплачувай картою та виплачувай, охоплених Платіжним Розпорядженням, Аутентифікація з метою здійснення Авторизації, відбувається шляхом пред'явлення Дебетової Картки та підтвердження PIN Citicard або шляхом пред'явлення Виртуальної Картки та Аутентифікація в Мобільному Пристрої або за допомогою Аутентифікації Citibank Online або ж Аутентифікації 3D Secure чи мобільної Аутентифікації, у випадках визначених в §18 абз. 17, або ж шляхом підписання Клиентом документу щодо списання згідно з підписом на Дебетовій Картці. Клиент підтверджує транзакцію висловлює згоду на списання з Рахунку суму цієї транзакції разом із зборами та комісіями згідно з ТЗіК. У випадку пристрою, де транзакції ініціюються шляхом підтвердження володіння картою, авторизація відбувається шляхом фізичного пред'явлення Дебетової Картки у пристрої та підтвердження PIN Дебетової Картки. У випадку, коли правові норми не вимагають застосування Посиленої Аутентифікації, Аутентифікація з метою здійснення Авторизації відбувається шляхом фізичного пред'явлення Дебетової Картки у пристрої.

12. Клиент несет ответственность за несанкционированные платёжные операции в полном размере, если они были совершены умышленно или в результате умышленного или грубого нарушения хотя бы одного из обязательств, предусмотренных в § 18 абз. 5 и 7 Положений и условий; в таких случаях ограничение ответственности, описанное в § 18 абз. 10 Положений и условий, не применяется.
13. После уведомления в соответствии с § 18 абз. 7 Положений и условий Клиент не несет ответственности за несанкционированные платёжные операции, при условии, что Клиент намеренно не привел к несанкционированной операции.
14. Если за совершение несанкционированной платёжной операции ответственность несет сторонний поставщик, положения и условия взаиморасчетов между банком и сторонним поставщиком, в том числе положения и условия ответственности стороннего поставщика перед банком, установлены в Законе о платёжных услугах. Требования, которые Банк может иметь против стороннего поставщика в соответствии с предыдущим предложением, не исключают требований Клиента к Банку, вытекающих из Положений и условий и условий.
16. В случае, когда Клиент (в том числе Клиент являющийся также Представителем) использует устройство работающее в сети Интернет, с целью проведения Аутентификации или Усиленной Аутентификации, Банк может использовать метод, заключающийся в исследовании определенного набора характеристик и свойств данного устройства, которое подтверждает, что данное устройство раньше использовалось Клиентом с целью выставления Платёжного Распоряжения или выполнения другого действия - с условием, что это устройство, которым пользуется исключительно Клиент. В случае использования Банком метода описанного в абз. 16 в рамках Усиленной Аутентификации, Банк рассматривает аутентифицированное устройство как один с элементом Усиленной Аутентификации.

#### § 19. CITICARD

6. Сразу после получения Citicard Клиент обязан активировать ее и установить код PIN и ePIN, а в случае Дебетовой карты, за исключением Виртуальной карты, поставить на ней постоянную подпись. Активировать Citicard и присвоить PIN-код можно через систему интернет-банкинга Citibank Online, через Citi Mobile, через услугу телефонного банкинга CitiPhone или в Филиале банка. Клиент может установить ePIN с помощью Citibank Online или Citi Mobile.
21. В случае безналичной Транзакции реализованной с использованием Citicard, а также Оплачивай картой и выплачивай, на которые распространяется Платёжное Распоряжение, Аутентификация с целью проведения Авторизации, происходит путем пред'явления Дебетовой Карты, а также подтверждение PIN Citicard либо путем пред'явления Виртуальной Карты, а также Аутентификации Citibank Online или же посредством Аутентификации 3D Secure либо посредством Мобильной Аутентификации, в случаях определенных в §18 абз. 17, или посредством подписания Клиентом расходного документа согласно подписи на Дебетовой Карте. Клиент подтверждая транзакцию выражает согласие на дебетование со Счета суммы данной транзакции вместе со сборами и комиссиями согласно Таблицы сборов и комиссий. В случае устройства, где транзакции иницируются посредством подтверждения наличия карты, авторизация происходит путем физического пред'явления Дебетовой Карты в устройстве, а также подтверждения PIN Дебетовой Карты. В случае, когда нормы права не требуют использования усиленной аутентификации, Аутентификация с целью проведения Авторизации происходит путем физического пред'явления Дебетовой Карты в устройстве.

27. Bank udostępnia Klientom zabezpieczenie transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia Karty Debetowej za pośrednictwem sieci Internet w postaci Uwierzytelnienia 3D Secure lub poprzez Uwierzytelnienie mobilne lub Uwierzytelnienie Citibank Online. Odbiorca transakcji dokonywanej bez fizycznego użycia Karty Debetowej za pośrednictwem sieci Internet może wymagać jej dodatkowego potwierdzenia Hasłem 3D Secure lub poprzez Uwierzytelnienie mobilne lub za pomocą Uwierzytelnienia Citibank Online.

29. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia zastrzeżenia Citicard w formie pisemnej, jeżeli zgłoszenia dokonano w Oddziale lub ustnej, jeżeli zgłoszenia dokonano za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone. Zgłoszenie zastrzeżenia Citicard jest bezpłatne dla Klienta.

30. Zastrzeżenie Citicard oznacza brak możliwości dysponowania za jej pomocą środkami na Koncie, w tym dokonywania Transakcji gotówkowych oraz bezgotówkowych.

31. W przypadku zgubienia, kradzieży, odnowienia lub wymiany Citicard, z wyłączeniem Karty Wirtualnej, Bank może przesłać nowo wystawioną Citicard do Klienta na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji.

32. Zastrzeżenie Citicard nie jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy Citicard.

#### § 20. KARTA WIRTUALNA

1. Karta Wirtualna jest wydawana Klientom, którzy mają aktywny dostęp do aplikacji mobilnej Citi Mobile w przypadku wymiany dotychczasowej Karty Debetowej wskutek jej wznowienia, zgodnie z § 19 ust 3 albo zastrzeżenia. Karta Wirtualna wydawana jest razem z Kartą Debetową w formie fizycznej o takim samym numerze i dacie ważności.

#### § 21 BLIK

1. Bank umożliwia Klientom wykonywanie Transakcji BLIK poprzez Citi Mobile. Transakcje BLIK nie mogą być wykonywane przez Pełnomocnika.

4. Wszystkie Transakcje BLIK są wykonywane i rozliczane przez Bank tylko w złotych (PLN) i mogą być wykonywane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

6. W przypadku Płatności BLIK, Uwierzytelnienie w celu dokonania Autoryzacji następuje poprzez wprowadzenie wygenerowanego Kodu BLIK w terminalu w punkcie sprzedaży (POS) lub za pośrednictwem wybranego przez Klienta/ Użytkownika Operatora Płatności Internetowych i potwierdzenie Zlecenia płatniczego w Citi Mobile przez wybranie odpowiedniego przycisku funkcyjnego służącego do dostarczenia Zlecenia płatniczego do Banku oraz dokonanie Uwierzytelnienia Mobilnego – jeżeli Bank wymaga Silnego Uwierzytelnienia.

#### § 22. USŁUGA BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ CITIBANK ONLINE I CITI MOBILE

1. W zakresie obsługi Konta Klient może korzystać z Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online oraz z Citi Mobile. Do korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem poczty elektronicznej konieczne jest posiadanie przez Klienta urządzenia elektronicznego połączonego z siecią Internet, umożliwiającego odczyt poczty elektronicznej. Aplikacja Citi Mobile jest dostępna w internetowych serwisach App Store i Google Play.

27. Банк гарантує Клієнтам безпеку транзакцій, здійснених без фізичного використання Дебетової картки через Інтернет у формі Аутентифікації 3D Secure або через мобільну аутентифікацію чи аутентифікацію Citibank Online. Отримувач транзакції, здійсненої без фізичного використання Дебетової картки через Інтернет, може вимагати її додаткового підтвердження за допомогою пароля 3D Secure або через мобільну аутентифікацію чи з допомогою аутентифікації Citibank Online.

29. Банк підтверджує прийняття запиту на блокування Citicard у письмовій формі, якщо запит було подано у Відділенні, або усно, якщо повідомлення було зроблено через послугу телефонного банкіngu CitiPhone. Запит на блокування Citicard для Клієнта є безкоштовним.

30. Блокування Citicard означає відсутність можливостей користування за її допомогою коштами на Рахунку, у тому числі здійснення готівкових і безготівкових операцій.

31. У разі втрати, крадіжки, поновлення або заміни Citicard, за винятком Виртуальної картки, Банк може надіслати Клієнту нововипущену картку Citicard на останню вказану Клієнтом адресу для кореспонденції.

32. Блокування Citicard не означає припинення дії Договору Citicard.

#### § 20. ВИРТУАЛЬНА КАРТКА

1. Віртуальна картка видається Клієнтам, які активно використовують мобільний додаток у разі заміни існуючої Дебетової картки внаслідок її поновлення відповідно до § 19 п. 3 або блокування. Віртуальна картка видається разом з Дебетовою карткою у фізичній формі з тим же номером і терміном дії.

#### § 21 BLIK

1. Банк дозволяє Клієнтам здійснювати транзакції BLIK через Citi Mobile. Транзакції BLIK не можуть виконуватися Довіреною особою.

4. Усі операції BLIK здійснюються та розраховуються Банком лише у злотих (злотих) і можуть виконуватися лише на території Республіки Польща.

6. У випадку Платежу BLIK, Аутентифікація з метою здійснення Авторизації відбувається шляхом введення згенерованого коду BLIK у термінал у пункті продажу (POS) або за посередництвом вибраного Клієнтом/Користувачем Оператора Інтернет Платежів та підтвердження Платіжного розпорядження у Citi Mobile шляхом вибору відповідної функціональної кнопки, що служить для доставки Платіжного розпорядження у Банк та здійснення Мобільної Аутентифікації - якщо Банк вимагає Посилену Аутентифікацію.

#### § 22. ПОСЛУГА ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ CITIBANK ONLINE I CITI MOBILE

1. У рамках обслуговування Рахунку Клієнт може користуватися послугою електронного банкіngu Citibank Online та Citi Mobile. Для користування послугами, що надаються через електронну пошту, Клієнту необхідно мати електронний пристрій, підключений до мережі Інтернет, що дозволяє читати електронну пошту. Додаток Citi Mobile доступний на веб-сайтах App Store та Google Play.

27. Банк предоставляет Клиентам безопасность операций, осуществляемых без физического использования Дебетовой карты через Интернет в виде аутентификации 3D Secure, или посредством мобильной аутентификации, или аутентификации Citibank Online. Получатель операции, совершенной без физического использования Дебетовой карты через Интернет, может потребовать ее дополнительного подтверждения паролем 3D Secure или посредством Мобильной аутентификации или Аутентификации Citibank Online.

29. Банк подтверждает принятие уведомления о резервировании Citicard в письменной форме, если уведомление было сделано в Филиале, или устно, если уведомление было сделано через услугу телефонного банкинга CitiPhone. Уведомление о резервировании с помощью Citicard является бесплатным для Клиента.

30. Аннулирование Citicard означает невозможность распоряжения денежными средствами на Счете с использованием Citicard, включая наличные и безналичные операции.

31. В случае утери, кражи, восстановления или замены Citicard, за исключением Виртуальной карты, Банк вправе направить вновь выпущенную Citicard Клиенту по последнему указанному Клиентом почтовому адресу.

32. Аннулирование Citicard не равносильно расторжению договора Citicard.

#### § 20. ВИРТУАЛЬНАЯ КАРТА

1. Виртуальная карта выдается клиентам, имеющим активный доступ к приложению Citi Mobile, в случае замены существующей дебетовой карты в связи с ее обновлением в соответствии с § 19 абз. 3 или ее блокировкой. Виртуальная карта выдается вместе с дебетовой картой в физической форме с тем же номером и сроком действия.

#### § 21 BLIK

1. Банк предоставляет Клиентам возможность совершать Операции BLIK через Citi Mobile. Сделки BLIK не могут быть совершены доверенным лицом.

4. Все сделки BLIK выполняются и рассчитываются Банком только в польских злотых (PLN) и могут выполняться только на территории Республики Польша.

6. В случае Платежа BLIK, Аутентификация с целью проведения Авторизации происходит путем внесения сгенерированного Кода BLIK в терминал в пункте продажи (POS) или с помощью выбранного Клиентом/Пользователем Оператора Интернет-платежей и подтверждение Платежного распоряжения в Citi Mobile посредством выбора соответствующей функциональной кнопки, посредством которой Платежное распоряжение доставляется в Банк - если Банк требует Усиленную Аутентификацию.

#### § 22. УСЛУГА ЭЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ CITIBANK ONLINE I CITI MOBILE

1. В рамках обслуживания счета Клиент может пользоваться услугой интернет-банкинга Citibank Online и Citi Mobile. Для того чтобы воспользоваться услугами, предоставляемыми посредством электронной почты, Клиент должен иметь электронное устройство, подключенное к Интернету, которое позволяет читать электронную почту. Приложение Citi Mobile доступно на сайтах App Store и Google Play.

14. Jeżeli Klient stwierdził utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie aplikacji Citi Mobile lub Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest aplikacja Citi Mobile, lub nieuprawniony dostęp do tej aplikacji lub Urządzenia Mobilnego, Klient 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 Citi Mobile. Blokada Citi Mobile oznacza równocześnie blokadę Citibank Online.

14. Якщо Клієнт підтвердить втрату, крадіжку, привласнення або неправомірний ужиток додатку Citi Mobile або Мобільного Пристрою, на якому інстальований додаток Citi Mobile, або неправомірний доступ до цього додатку або Мобільного Пристрою, Клієнт повинен негайно повідомити про це Банку за допомогою послуги телефонного банкінгу CitiPhone за номером: 22 692 24 84 (оплата згідно актуального тарифу оператора), з метою блокування додатку Citi Mobile. Блокування Citi Mobile означає одночасне блокування Citibank Online.

14. В случае, если Клиент подтвердит потерю, кражу, присвоение или несанкционированное использование приложения Citi Mobile или Мобильного Устройства, на котором установлено приложение Citi Mobile, или несанкционированный доступ к этому приложению или Мобильному Устройству, Клиент должен незамедлительно уведомить Банк с помощью услуги телефонного банкинга CitiPhone по номеру: 22 692 24 84 (оплата согласно индивидуального тарифа оператора), с целью блокировки приложения Citi Mobile. Блокировка Citi Mobile означает одновременную блокировку Citibank Online.

## ROZDZIAŁ VI BEZPIECZEŃSTWO I KOMUNIKACJA Z BANKIEM

## РОЗДІЛ VI БЕЗПЕКА І КОМУНІКАЦІЯ З БАНКОМ

## ГЛАВА VI БЕЗОПАСНОСТЬ И СВЯЗЬ С БАНКОМ

### § 24. USŁUGA CITIALERTS

1. W zakresie obsługi Konta Osobistego Klient może korzystać z usługi CitiAlerts polegającej na przesyłaniu Klientowi wiadomości SMS w ramach usługi Powiadamiania SMS i/ lub wiadomości elektronicznych (wiadomości e – mail) na wskazany przez niego Główny Numer Telefonu Komórkowego i/ lub Główny Adres Poczty Elektronicznej, zawierających informacje wskazane przez Klienta podczas aktywacji lub modyfikacji ustawień usługi CitiAlerts, m.in. o:
  - a) saldzie na rachunku lub rachunkach,
  - b) środkach dostępnych na rachunku lub rachunkach,
  - c) Lokatach,
  - d) wybranych operacjach na rachunku lub rachunkach,
  - e) Autoryzacjach Transakcji,
  - f) wystąpieniu określonego przez Klienta kursu walutowego.

### § 25. COOKIES

1. W celu świadczenia usług na najwyższym poziomie, internetowe serwisy Banku wykorzystują pliki cookies zapisywane w pamięci przeglądarki. Szczegółowe informacje na temat celu ich używania, łączenia z innymi danymi posiadanymi przez Bank oraz zmiany ustawień plików cookies, a także ich usuwania z przeglądarki internetowej, znajdują się na stronie Banku w sekcji Polityka Cookie.

### § 26. BEZPIECZEŃSTWO

1. W przypadku wątpliwości, co do autentyczności lub wiarygodności informacji dotyczącej poprawnego i bezpiecznego korzystania z usług płatności internetowych, Klient powinien potwierdzić ich autentyczność i wiarygodność na podstawie informacji zawartych na stronie internetowej Banku (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>) lub skontaktować się z Bankiem poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone.
2. Podczas logowania się do serwisu w Usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online, Klient powinien korzystać ze sprzętu zabezpieczonego zaporą sieciową (firewall), która pomaga chronić komputer przed atakami z sieci.
4. Aplikacja Citi Mobile powinna być pobierana wyłącznie z autoryzowanych sklepów z aplikacjami Google Play oraz AppStore.
5. Bank ani jego pracownicy nie proszą o podanie:
  - a) podanie Kodów Identyfikacyjnych, PIN Citicard lub PIN Karty Kredytowej,
  - b) podanie numeru CVC2 znajdującego się na rewersie Karty Debetowej,
  - c) podanie numeru CVC2 znajdującego się w aplikacji mobilnej Citi Mobile,
  - d) podanie Kodów Uwierzytelniających,
  - e) podanie Kodów BLIK,
  - f) instalację jakichkolwiek aplikacji lub jakiegokolwiek oprogramowania.
6. Podczas logowania do serwisu w Usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online lub Citi Mobile Bank nie pyta o podanie typu telefonu, numeru telefonu oraz nie nakazuje instalacji oprogramowania na telefonie Klienta.

### 24. ПОСЛУГА CITIALERTS

1. В частині обслуговування Особистого рахунку Клієнт може використовувати послугу CitiAlerts, яка полягає у надсиланні Клієнтові повідомлення SMS в рамках послуги Повідомлення SMS, i/ або електронних повідомлень (повідомлення e – mail) на вказаний ним Основний номер мобільного телефону i/або Основну адресу електронної пошти, яка містить інформацію, вказану Клієнтом під час активації чи модифікації налаштувань послуги CitiAlerts, м.ін. про:
  - A. сальдо рахунку або рахунків,
  - B. кошти доступні на рахунку або рахунках,
  - C. депозити,
  - D. обраних операцій на рахунку або рахунках,
  - E. Авторизацію транзакцій,
  - F. наявність визначеного Клієнтом валютного курсу.

### § 25. COOKIES

1. З метою надання послуг на найвищому рівні, інтернет-сервіси Банку використовують файли cookies, які записуються у пам'ять пошукового серверу. Детальна інформація про мету їх використання, об'єднання з іншими даними, що є у Банку, а також зміни налаштувань файлів cookies, та їх видалення з пошукового серверу, знаходяться на сторінці Банку у секції Політика Cookie.

### § 26. БЕЗПЕКА

1. У випадку сумнівів щодо аутентичності або правильності інформації, яка стосується безпечного користування послугами інтернет-платежів, Клієнт має підтвердити їх аутентичність і правильність на основі інформації, що міститься на інтернет-сторінці Банку (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>) або зв'язатися з Банком за допомогою Послуги телефонного банкінгу CitiPhone.
2. Під час входу до сервісу Послуги електронного банкінгу Citibank Online, Клієнт має використовувати обладнання з мережним захистом (firewall), що допомагає захищати комп'ютер від атак з мережі.
4. Аплікація Citi Mobile повинна стягуватися виключно з авторизованих магазинів з аплікаціями Google Play та AppStore.
7. Ні банк, ні його працівники не просять надавати:
  - a) надання ідентифікаційних кодів, PIN-коду Citicard або PIN-коду кредитної картки,
  - b) надання номеру CVC2, який знаходиться на зворотній стороні Дебетової картки,
  - c) надання номеру CVC2, який знаходиться у мобільній аплікації Citi Mobile,
  - d) надання Кодів Автентифікації,
  - e) надання кодів BLIK
  - f) встановлення будь-яких додатків або програмного забезпечення.
6. Під час входу до сервісу Послуги електронного банкінгу Citibank Online або Citi Mobile Bank не просить вказувати тип телефону, номер телефону, а також вимагає інстальувати програмне забезпечення на телефон Klienta.

### § 24. УСЛУГА CITIALERTS

1. В рамках Личного кабинета Клиент может пользоваться услугой CitiAlerts, которая заключается в отправке Клиенту SMS-сообщений в рамках услуги SMS-оповещения и/или электронных сообщений (e – mail сообщений) на указанный Клиентом Основной номер мобильного телефона и/или Основной адрес электронной почты, содержащих информацию, указанную Клиентом при активации или изменении настроек услуги CitiAlerts, включая, но не ограничиваясь следующим:
  - a) остаток на счете или счетах,
  - b) средства, имеющиеся на счете или счетах,
  - c) депозиты,
  - d) выбранные операции по счету или счетам,
  - e) Авторизация транзакций,
  - f) наступление обменного курса, определенного Клиентом.

### § 25. COOKIES

1. С целью предоставления услуг на наивысшем уровне, интернет-сервисы Банка используют файлы cookies записываемые в память поискового сервера. Детальная информация о цели их использования, объединения с другими данными, которые имеются в Банке, а также изменения настроек файлов cookies, и их удаление с поискового сервера, находятся на странице Банка в секции Политика Cookie.

### § 26. БЕЗОПАСНОСТЬ

1. В случае возникновения сомнений в подлинности или достоверности информации о положении и условийном и безопасном использовании услуг интернет-платежей, Клиент должен подтвердить ее подлинность и достоверность на основании информации на сайте Банка ([https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo](https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/)) или связаться с Банком через услугу телефонного банкинга CitiPhone.
2. При входе в сервис интернет-банкинга Citibank Online Клиент должен использовать оборудование, защищенное брандмауэром, который помогает защитить компьютер от атак из сети.
4. Приложение Citi Mobile можно загружать только из авторизованных магазинов приложений Google Play и AppStore.
5. Ни Банк, ни его работники не просят о:
  - a) предоставлении Идентификационных Кодов, PIN Citicard или PIN Кредитной Карты,
  - b) предоставлении номера CVC2 находящегося на реверсе Дебетовой Карты,
  - c) предоставлении номера CVC2 находящегося в мобильном приложении Citi Mobile,
  - d) предоставлении Кодов Аутентификации,
  - e) предоставлении Кодов BLIK,
  - f) инсталировании каких-либо приложений или же каких-либо программ
6. При входе в услугу электронного банкинга Citibank Online или Citi Mobile Банк не запрашивает тип телефона, номер телефона и не заказывает установку программного обеспечения на телефон Klienta.

7. Bank udostępnia na stronie internetowej ([www.online.citibank.pl/bezpieczenstwo.html](http://www.online.citibank.pl/bezpieczenstwo.html)) informacje o zasadach poprawnego i bezpiecznego korzystania z Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online i Citi Mobile oraz płatności internetowych. Klient oraz Pełnomocnik mają obowiązek zapoznawać się z tymi informacjami.
9. O przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia Bank informuje poprzez usługę Powiadamiania SMS lub telefonicznie. Bank podejmuje działania w celu podnoszenia świadomości Klienta, udziela wsparcia i porad w zakresie ryzyk dla bezpieczeństwa związanych z usługami płatniczymi, w tym wszelkich nieprawidłowości związanych z kwestiami bezpieczeństwa. Klient może kierować do Banku wnioski o udzielenie wsparcia i porad poprzez kanały komunikacji określone w ust. 13 poniżej.
10. Klient zobowiązany jest nie udostępniać osobom trzecim Urządzenia Mobilnego wykorzystywanego do dokonywania Transakcji. Klient zobowiązany jest nie zezwalać osobom trzecim na zapisywanie ich cech biometrycznych na Urządzeniu Mobilnym wykorzystywanym do dokonywania Transakcji przy pomocy Metody biometrycznej.
11. Klient zobowiązany jest do:
- posługiwania się kodem BLIK, innymi Kodami Uwierzytelniającymi, Kodami Identyfikującymi, numerami CVC2 zgodnie z ich przeznaczeniem,
  - niezwłocznego zgłoszenia Bankowi nieuprawnionego użycia Kodu BLIK, innych Kodów Uwierzytelniających, Kodów Identyfikujących przez osobę trzecią.
12. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia bądź dostępu do urządzenia (np. komputer, tablet, telefon lub inne podobne urządzenie), za pomocą którego Klient korzysta z Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online, jeśli okoliczności uzasadniają podejrzenie naruszenia bezpieczeństwa Instrumentu Płatniczego, Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w celu zablokowania Instrumentu Płatniczego, a w przypadku Karty Wirtualnej zastrzeżenia, w CitiPhone pod numerem (+48) 22 692 24 84 lub w Oddziale. Dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w niniejszym ustępie jest bezpłatne dla Klienta.
13. W przypadku konieczności zgłoszenia incydentu związanego z bezpieczeństwem, Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z Bankiem przy pomocy Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online lub poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone lub dokonać zgłoszenia w Oddziale. Dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w niniejszym ustępie jest bezpłatne dla Klienta.
17. Bank, na życzenie Klienta, informuje Klienta o nieudanych próbach dostępu do Konta lub o podjętych lub nieudanych próbach wykonania Transakcji poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online lub poprzez usługę Powiadamiania SMS.
18. Klient może złożyć reklamację, która dotyczy kwestii bezpieczeństwa usług płatniczych świadczonych przez Bank.
19. Bank na bieżąco informuje Klienta o procedurach bezpieczeństwa mających wpływ na Klienta w zakresie świadczenia usług płatniczych przez Bank. Informacje o procedurach bezpieczeństwa dostępne są na stronie Banku (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>).
7. Банк надає доступ на інтернет-сторінці ([www.online.citibank.pl/bezpieczenstwo.html](http://www.online.citibank.pl/bezpieczenstwo.html)) до інформації про засади правильного і безпечного користування Послугою електронного банкінгу Citibank Online і Citi Mobile, а також інтернет-платежів. Клиент, а також Представник зобов'язані ознайомлюватися з цією інформацією.
9. Про випадок шахрайства або підозру про шахрайство Банк інформує за допомогою послуги Повідомлення SMS або телефоном. Банк приймає рішення з метою покращення поінформованості Клиєнта, надає підтримку і поради в частині ризиків для безпеки, пов'язаних з платіжними послугами, в тому числі всяких несправностей в частині безпеки. Клиент може направляти до Банку заяви про надання підтримки і порад через канали комунікації, окреслені у абз. 13 нижче.
10. Клиент зобов'язаний не надавати доступу третім особам до Мобільного пристрою, який використовується для здійснення Транзакції. Клиент зобов'язаний не дозволяти третім особам записувати їх біометричні дані на Мобільному пристрої, що використовується для здійснення Транзакції за допомогою Біометричного методу.
11. Клиент зобов'язаний:
- користуватися кодом BLIK, іншими Кодами Аутентифікації, Ідентифікаційними Кодами, номерами CVC2 згідно з їх призначення,
  - негайно повідомляти Банку про неправомірне використання Коду BLIK, інших Кодів Аутентифікації, Ідентифікаційних Кодів третьою особою.
12. У випадку втрати, крадіжки, привласнення або протиправного використання або доступу до пристрою (напр. комп'ютера, планшета, телефону або іншого схожого пристрою), за допомогою якого Клиент користується Послугою електронного банкінгу Citibank Online, якщо обставини обґрунтовують підозру про порушення безпеки Платіжного інструменту, Клиент повинен негайно повідомити про цей факт з метою блокування Платіжного інструменту, а у випадку Виртуальної карти призупинення, у CitiPhone за номером (+48) 22 692 24 84 або у Відділенні. Повідомлення, про яке йдеться в даному абзаці є для Клиєнта безкоштовним.
13. У випадку необхідності повідомлення про інцидент, пов'язаний з безпекою, Клиент повинен негайно зв'язатися з Банком за допомогою послуги Електронного банкінгу Citibank Online або за допомогою Послуги електронного банкінгу CitiPhone або подати інформацію у Відділенні. lub dokonać zgłoszenia w Oddziale. Повідомлення, про яке йдеться в даному абзаці є для Клиєнта безкоштовним.
17. Банк, за бажанням Клиєнта, інформує Клиєнта про невдалі спроби доступу до Рахунку або про здійсненні чи невдалі спроби проведення платіжної транзакції за допомогою Послуги електронного банкінгу Citibank Online або за допомогою послуги Повідомлення SMS.
18. Клиент може подати скаргу, яка стосується питань безпеки платіжних послуг, які надаються Банком.
19. Банк у поточному режимі інформує Клиєнта про процедури безпеки, які мають вплив на Клиєнта у сфері надання платіжних послуг Банком. Інформація про процедури безпеки доступні на інтернет-сторінці Банку (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>).
7. Банк размещает на своем сайте ([www.online.citibank.pl/bezpieczenstwo.html](http://www.online.citibank.pl/bezpieczenstwo.html)) информацию о положениях и условиях положений и условийного и безопасного использования электронных банковских услуг Citibank Online и Citi Mobile и платежей в Интернете. Клиент, а также Представитель обязаны ознакомиться с этой информацией.
9. Банк информирует Клиента о возникновении мошенничества или подозрений в мошенничестве с помощью услуги SMS-оповещения или по телефону. Банк проводит мероприятия, направленные на повышение осведомленности Клиента, предоставляет поддержку и консультации по рискам безопасности, связанным с платежными услугами, в том числе по любым нарушениям, связанным с вопросами безопасности. Клиент может направлять Банку запросы о поддержке и консультации по каналам связи, указанным в разделе 13 ниже.
10. Клиент не должен передавать Мобильное устройство, используемое для совершения Транзакций, третьим лицам. Клиент обязан не позволять третьим лицам записывать свои биометрические характеристики на Мобильное устройство, используемое для осуществления Транзакций с использованием Биометрического метода.
11. Клиент обязан:
- использовать код BLIK, другие Коды Аутентификации, Идентификационные Коды, номера CVC2 согласно их назначению,
  - немедленно уведомлять банк о несанкционированном использовании Кода BLIK, других кодов Аутентификации, Идентификационных Кодов третьим лицом
12. В случае потери, кражи, присвоения или несанкционированного использования или доступа к устройству (например, компьютеру, планшету, телефону или другому подобному устройству), используемому Клиентом для доступа к услуге интернет-банкинга Citibank Online, если обстоятельства дают основания подозревать нарушение безопасности Платежного инструмента, Клиент должен немедленно сообщить об этом факте для блокировки Платежного инструмента, а в случае Виртуальной карты - для блокировки Платежного инструмента, в CitiPhone по телефону (+48) 22 692 24 84 или в Филиал. Уведомление, указанное в данном разделе, является бесплатным для Клиента.
13. В случае необходимости сообщить об инциденте безопасности Клиент должен немедленно связаться с Банком, используя Citibank Online или телефонный банковский сервис CitiPhone, или подать сообщение в филиале. Уведомление, указанное в данном разделе, должно быть бесплатным для Клиента.
17. Банк по просьбе Клиента информирует Клиента о неудачных попытках доступа к Счету, о попытках или неудачных попытках совершения платежной операции через услугу интернет-банкинга Citibank Online или через услугу SMS-оповещения.
18. Клиент может подать жалобу, которая касается безопасности платежных услуг, предоставляемых Банком.
19. Банк информирует Клиента о процедурах безопасности, затрагивающих Клиента в связи с предоставлением Банком платежных услуг. Информация о процедурах безопасности доступна на веб-сайте Банка (<https://www.citibank.pl/uslugi-online/bezpieczenstwo/>).

## Rozdział VIII. POSTANOWIENIA RÓŻNE I KOŃCOWE

### § 36. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje Klientów dotyczące funkcjonowania Konta, Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, Oddziałów, CitiAlerts (w tym usługi Powiadamiania SMS) oraz Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online, jak również innych oferowanych przez Bank produktów i usług przyjmowane są:

## Розділ VIII. ІНШІ ТА ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

### § 36. СКАРГИ

1. Усі скарги Клиєнтів, які стосуються функціонування Рахунку, Послуги телефонного банкінгу CitiPhone, Відділень, CitiAlerts (у тому числі послуги Повідомлення SMS), а також Послуги електронного банкінгу Citibank Online, як і інших пропонуваніх Банком продуктів та послуг, приймаються:

## Глава VIII. РАЗНОЕ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### § 36. ЖАЛОБЫ

1. Все жалобы Клиента, касающиеся функционирования Счета, телефонного банкинга CitiPhone, отделений, CitiAlerts (включая услугу SMS-уведомления) и услуги интернет-банкинга Citibank Online, а также других продуктов и услуг, предлагаемых Банком, принимаются в следующих формах:



- a) na piśmie – złożonym osobiście w Oddziale w godzinach pracy Oddziału, albo wysłanym 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, wpisanym do bazy adresów elektronicznych;
- b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
- c) w postaci elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku [listybh@citibank.com](mailto:listybh@citibank.com), przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”.
2. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
3. Bank informuje, że:
- a) działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
- b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
- c) organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. 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.
7. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
8. 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.
9. 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 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.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 9 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 reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji niedotyczącej 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.
- a) у письмовій формі – подані особисто у Відділенні в робочі години Відділенні, або надіслані за адресою: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01 – 249 Warszawa, або надіслати на адресу для електронних доручень Банку AE:PL-51087-16873-WFBWS-31, вписаний у базу електронних адрес;
- b) в усній формі - телефоном або особисто до протоколу під час візиту Клієнта у Відділення Банку;
- c) в електронному вигляді - на адресу електронної пошти Банку [listybh@citibank.com](mailto:listybh@citibank.com), за допомогою Послуги електронного банкігу Online після входу у закладку “Kontakt”.
2. Актуальні контактні дані, які уможливають подання скарг і рекламаций доступні на інтернет-сторінці Банку ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
3. Банк інформує, що:
- A. діяльність Банку підпорядковується Комісії з питань нагляду за діяльністю банків,
- B. Клієнт має право звернутися за допомогою до Фінансового омбудсмена,
- C. органом нагляду у справах захисту споживачів є Голова Управління захисту конкуренції і споживачів.
6. Подання скарги або рекламаций негайно після появи у Клієнта застережень полегшить і прискорить її ретельний розгляд Банком, крім випадків, коли дана обставина не має впливу на спосіб процедурування скарги або рекламаций.
7. Банк може вимагати від Клієнта надання інформації і додаткових документів у тій мірі, наскільки їх надання є необхідним для розгляду скарги або рекламаций.
8. З метою якнайшвидшого та ефективного розгляду скарги або рекламаций, рекомендується, щоб рекламація/скарга мстила: ім'я і прізвище, номер PESEL або номер документу, що посвідчує особу, опис події, якого торкається, вказання на похибку, яка є її об'єктом, вказання прізвища працівника, що обслуговує Клієнта (або умови, що дозволяють його ідентифікувати), а у випадку завдання шкоди, чітке визначення претензій Клієнта щодо існуючих відхилень, підпис відповідно до картки із зразками підписів, що міститься у Банку.
9. Про результат розгляду скарги або рекламаций Клієнта буде поінформовано без додаткових затримок, але не пізніше ніж протягом 30 днів з дати отримання рекламаций Банком. У випадку скарг, які стосуються платіжних послуг, що надаються Банком, Банк з 15 листопада 2018 р. надає відповідь щодо рекламаций протягом 15 робочих днів з дня отримання такої рекламаций.
10. В особливо складних випадках, які унеможливають розгляд скарги або рекламаций, надання відповіді в межах термінів, про які мова у вказаному вище пункті 9, Банк в інформації, що надається Клієнту:
- A. визначить причину запізнення;
- B. вкаже на умови, які мають бути визначені для (з метою) розгляду справи;
- C. окреслить передбачуваний термін розгляду скарги або ж рекламаций та надання відповіді, який не може перевищувати 60 днів з дня отримання скарги або рекламаций, що не стосується платіжних послуг Банку або, починаючи з 15 листопада 2018 р., 35 робочих днів з дня отримання рекламаций у випадку рекламаций, що стосуються платіжних послуг, які надаються Банком.
- a) в письменном виде - подается лично в Отделение в рабочее время Отделения или высылается по следующему адресу Citi Handlowy, Офис обслуживания жалоб и обращений клиентов, ул. Голешовская, 6, 01 - 249 Варшава, или высылается на адрес электронных поручений Банка AE:PL-51087-16873-WFBWS-31, внесенный в базу электронных адресов;
- b) устно - по телефону или лично в протокол во время визита Клиента в отделение Банка;
- c) в электронной форме - на адрес электронной почты Банка [listybh@citibank.com](mailto:listybh@citibank.com), через услугу интернет-банкинга Citibank Online после входа в систему в закладке «Kontakt».
2. Актуальные контактные данные для подачи жалоб и претензий размещены на сайте Банка ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
3. Банк сообщает следующее:
- a) деятельность Банка подлежит надзору со стороны Польского органа финансового надзора,
- b) Клиент имеет право обратиться за помощью к финансовому омбудсмену,
- c) надзорным органом, компетентным в вопросах защиты прав потребителей, является Председатель Управления по конкуренции и защите прав потребителей.
6. Подача жалобы сразу после того, как Клиент высказал возражения, облегчит и ускорит ее надлежащее рассмотрение Банком, если это обстоятельство не влияет на порядок рассмотрения жалобы.
7. Банк вправе потребовать от Клиента представить дополнительную информацию и документы, если их представление необходимо для рассмотрения жалобы или претензии.
8. Для быстрого и эффективного рассмотрения жалобы рекомендуется, чтобы жалоба содержала: имя и фамилию, номер PESEL или номер документа, удостоверяющего личность, описание события, к которому она относится, указание на нарушение, являющееся предметом жалобы, указание имени сотрудника, обслуживающего Клиента (или обстоятельств, позволяющих его идентифицировать), а в случае причинения ущерба - четкое указание требования Клиента в связи с нарушением, подпись в соответствии с образцом подписи, хранящимся в Банке.
9. Клиент будет проинформирован о результатах рассмотрения жалобы или претензии без неоправданной задержки, но не позднее чем в течение 30 дней с даты получения жалобы Банком. В случае жалобы, касающейся предоставляемых Банком платежных услуг, с 15 ноября 2018 года Банк обязан ответить на жалобу в течение 15 рабочих дней с момента получения такой жалобы.
10. В особо сложных случаях, которые делают невозможным рассмотрение жалобы или претензии, предоставление ответа в сроки, указанные в абз. 9 выше, Банк в информации, предоставленной Клиенту:
- a) объяснит причину задержки;
- b) укажет обстоятельства, которые должны быть установлены для (в целях) рассмотрения дела;
- c) укажет предполагаемый срок рассмотрения жалобы или претензии и предоставления ответа, который не может превышать 60 дней с даты получения жалобы или претензии, не касающейся платежных услуг, предоставляемых Банком, или, начиная с 15 ноября 2018 года, 35 рабочих дней с даты получения жалобы в случае жалоб, касающихся платежных услуг, предоставляемых Банком.

14. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane na wniosek Klienta w trybie pozasądowym, zgodnie z regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego, przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, 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 oraz przed sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z jego regulaminem. Klient może uzyskać szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez Rzecznika Finansowego lub Arbitra bankowego, o których mowa powyżej, na stronach internetowych tych podmiotów, tj. [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) w przypadku Arbitra bankowego oraz [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) w przypadku Rzecznika Finansowego.
15. W przypadku dokonania przez Bank, zgodnie z § 18 ust. 9 Regulaminu, zwrotu kwoty Transakcji stwierdzonej lub zgłoszonej jako nieautoryzowana transakcja płatnicza lub przywrócenia obciążonego Konta do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca taka transakcja, Bank może obciążyć Konto kwotą stanowiącą równowartość zwróconej Klientowi kwoty lub jej odpowiednią część, jeżeli w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego, zgodnie z zasadami przewidzianymi w ust. 7-13 powyżej, Bank:
- potwierdzi, że Klient dokonał Autoryzacji Transakcji, albo
  - poweźmie uzasadnione i należyce udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta i poinformuje o tym na piśmie organy powołane do ścigania przestępstw, albo
  - potwierdzi, że Klient zgłosił Bankowi nieautoryzowaną transakcję płatniczą po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Konta, albo
  - potwierdzi, że Klient ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, zgodnie z § 18 ust. 10 Regulaminu, albo
  - potwierdzi, że Klient doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia, co najmniej jednego z obowiązków przewidzianych w § 18 ust. 5-7 Regulaminu, § 26 ust. 3-4 Regulaminu, § 26 ust. 10-11 Regulaminu lub w pkt. 44 Zasad korzystania z „Aplikacji Citi Mobile®”.
- Bank może obciążyć Konto, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w pkt. a)-e) powyżej.
16. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, jeżeli zaistnieje co najmniej jedna z okoliczności wskazanych w ust. 15 pkt. a)-e) powyżej, Bank wraz z udzieleniem negatywnej odpowiedzi na reklamację, wzywa Klienta do zwrotu kwoty przekazanej Klientowi zgodnie z § 18 ust. 9 Regulaminu, w terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym niż 14 dni. W przypadku braku zwrotu w terminie wskazanym w wezwaniu, Bank może obciążyć Konto zgodnie z ust. 15 powyżej, po bezskutecznym upływie wskazanego terminu.
17. W przypadkach innych niż określone w ust. 15 powyżej, jeżeli skutek reklamacji Bank uznał Konto określoną kwotą, a następnie akceptant Karty Debetowej lub inny podmiot dokonał bezpośredniego zwrotu środków na Konto, w całości lub w części, wówczas Bank obciąża Konto kwotą wcześniej uznaną przez Bank lub jej odpowiednią częścią, tak aby nie doprowadzić do podwójnego uznania Konta kwotą należną Klientowi w związku z rozpatrywaną reklamacją.
14. Можливі спори між Клієнтом і Банком можуть бути розв'язані за клопотанням Клієнта у позасудовому порядку, відповідно до регламенту Банківського споживчого арбітражу, Банківським арбітром, що діє при Асоціації польських банків, Фінансовим речником за засадах окреслених в Законі від 5 серпня 2015 р. про розгляд рекламаций суб'єктами фінансового ринку та про Фінансового речника, а також в арбітражному суді при Комісії фінансового нагляду відповідно до його регламенту. Клієнт може отримати детальну інформацію про засади розв'язання суперечки у Фінансового речника або Банківського арбітра, про яких йдеться вище, на інтернет-сторінках даних суб'єктів, тобто. [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) у випадку Банківського арбітра, а також [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) у випадку Фінансового речника.
15. У випадку здійснення Банком згідно з §18 абз. 9 Положення, повернення суми Транзакції підтверженої або зголошеної як неавторизована платіжна транзакція або повернення обтяженого Рахунку до стану, який існував би, якби така транзакція не мала б місця, Банк може обтяжити Рахунок сумою, що становить рівновартість поверненої Клієнтові суми або її відповідної частини, якщо внаслідок подальшого розслідування, відповідно до засад передбачених в абз. 7-13 вище, Банк:
- підтвердить, що Клієнт здійснив Авторизацію Транзакції, або
  - візьме до уваги обґрунтовані і належно задокументовані підстави, щоб підозрювати обман зі сторони Клієнта і поінформує про це у письмовому вигляді органи, створені для розслідування злочинів, або
  - підтвердить, що Клієнт зголосив Банку неавторизовану платіжну транзакцію після закінчення 13 місяців з дня обтяження Рахунку, або
  - підтвердить, що Клієнт несе відповідальність за неавторизовану платіжну транзакцію у розмірі рівновартості 50 євро у польській валюті, відповідно до §18 абз. 10 Положення, або
  - підтвердить, що Клієнт призвів до неавторизованої платіжної транзакції зумисно або внаслідок зумисного або такого, що є аслідком явного недбалства порушення, принаймні одного з обов'язків передбачених в §18 абз. 5-7 Положення, §26 абз. 3b – 4 Положення, §26 абз. 10-11 Положення або в пункті 44 положення додатку Засади користування “Додатком Citi Mobile®”.
- Банк може обтяжити Рахунок, якщо виникне принаймні одна з обставин вказаних у пунктах а) – е) вище.
16. Після проведення розслідування, що має на меті вияснити, чи існують принаймні одна з обставин вказаних в абз. 15 пунктів а) – е) вище, Банк разом з наданням негативної відповіді на скарги, закликає Клієнта повернути суму переказану Клієнту згідно з §18 абз. 9 Положення, у термін вказаний у запиті, не коротшим ніж 14 днів. У випадку відсутності повернення у термін вказаний у запиті, Банк може
17. В інших ніж визначених абз. 15 випадках вище, якщо внаслідок оскарження Банк обтяжив Рахунок визначеною сумою, а згодом акцептант Дебетової картки або інший суб'єкт здійснив безпосереднє повернення коштів на Рахунок, повністю або частково, згодом Банк зараховує на Рахунок суму раніше погоджену Банком або її відповідну частину, так аби не призвести до подвійного зарахування на Рахунок суми, що належить Клієнтові у зв'язку з розглянутою скаргою.
14. Возможные споры между Клиентом и Банком могут быть разрешены по просьбе Клиента во внесудебном порядке, в соответствии с положениями и условиями Банковского потребительского арбитража, Банковским арбитром, действующим при Ассоциации польских банков, Финансовым омбудсменом в соответствии с положениями и условиями, установленными Законом от 5 августа 2015 года о рассмотрении жалоб субъектов финансового рынка и Финансовом омбудсмене, а также в арбитражном суде при Управлении финансового надзора в соответствии с его положениями и условиями. Клиент может получить подробную информацию о положениях и условиях разрешения споров финансовым омбудсменом или упомянутым выше банковским арбитром на сайтах этих организаций, т.е. [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl) в случае банковского арбитра и [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl) в случае финансового омбудсмана.
15. В случае возвращения Банком согласно §18 абз. 9 Положения, суммы транзакции, подтвержденной как неавторизованная платежная транзакция или восстановления дебетированного Счета до состояния, которое существовало, если бы неавторизованная платежная транзакция не имела бы места, Банк может списать со Счета сумму, эквивалентную возвращенной Клиенту сумме, или соответствующей ее части, если в результате дальнейшего расследования, в соответствии с правилами, предусмотренными пунктами 7-13 выше, Банк:
- подтвердит, что Клиент осуществил Авторизацию транзакции, или
  - имеет разумные и надлежащим образом документально подтвержденные основания подозревать мошенничество со стороны Клиента и письменно информирует об этом правоохранительные органы, или
  - подтвердит, что Клиент сообщил Банку о несанкционированной платежной операции по истечении 13 месяцев с даты списания средств со Счета, или
  - подтвердит, что Клиент несет ответственность за несанкционированную платежную операцию на сумму, эквивалентную 50 евро в польской валюте, в соответствии с §18 абз.10 Положения, или
  - подтвердит, что Клиент вызвал неавторизованную платежную транзакцию либо умышленно, либо в результате умышленного или грубо небрежного нарушения одного или нескольких обязательств, предусмотренных в §18 абз.. 5-7 Положения, §26 абз. 3b – 4 Положения, §26 абз. 10-11 Положения или в пункте. 44 регламента приложения Основы использования „Приложения Citi Mobile®”.
- Банк может дебетовать Счет, если имеет место хотя бы одно из обстоятельств, указанных в пунктах а) – е) выше.
16. После проведения выяснительной работы относительного, если имеет место хотя бы одно из обстоятельств, указанных в абз. 15, пункты а) – е) выше, Банк вместе с отрицательным ответом на жалобу требует от Клиента вернуть сумму, переведенную Клиенту в соответствии с § 18 абз. 9 Положения, в срок, указанный в требовании, не менее 14 дней. В случае невозврата в течение срока, указанного в требовании, Банк может дебетовать Счет в соответствии с пунктом 15 выше, по истечении указанного срока.
17. В случаях, кроме указанных в абз. 15 выше, если в результате жалобы Банк зачислил на Счет определенную сумму, а впоследствии продавец дебетовой карты или другое лицо произвели прямой возврат средств на Счет, полностью или частично, то Банк дебетует Счет на ранее зачисленную Банком сумму или соответствующую ее часть, чтобы не допустить двойного зачисления на Счет суммы, причитающейся Клиенту в связи с рассматриваемой жалобой.

### § 37. BANKOWY FUNDUSZ GWARANCYJNY

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 14 grudnia 1994 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (Ustawa o BFG), Bank jest podmiotem objętym obowiązkowym systemem gwarantowania środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach bankowych lub należnych z tytułu wierzytelności potwierdzonych dokumentami wystawionymi przez Bank, na następujących zasadach:
  - a) celem obowiązkowego systemu gwarantowania środków pieniężnych jest zapewnienie deponentom wypłaty, do wysokości określonej Ustawą o BFG, środków gwarantowanych w razie ich niedostępności,
  - b) przedmiotem gwarancji BFG są środki pieniężne zgromadzone w Banku przez deponenta na rachunkach imiennych oraz jego należności wynikające z innych czynności bankowych, w walucie polskiej, w euro lub w innych walutach obcych, według stanu na dzień zawieszenia działalności Banku, potwierdzone wystawionymi przez Bank dokumentami imiennymi, powiększone o należne odsetki naliczone do dnia spełnienia warunku gwarancji – do wysokości określonej ustawą, a także kwoty, o których mowa w art. 55 ust. 1 i art. 56 ust. 1 Ustawy – Prawo bankowe, o ile stały się wymagalne przed dniem zawieszenia działalności Banku – do wysokości określonej ustawą, z wyłączeniem papierów wartościowych innych niż opiewające wyłącznie na wierzytelności pieniężne oraz środków, co, do których orzeczono prawomocnym wyrokiem, że pochodzą z przestępstwa przewidzianego w art. 299 Kodeksu karnego,
  - c) gwarancji BFG nie podlegają depozyty (wierzytelności do Banku) wynikające z dokonanych z Bankiem:
    - i. czynności bankowych niepotwierdzonych wystawionym przez bank dokumentem imiennym,
    - ii. czynności innych niż czynności bankowe.Nie podlegają ochronie BFG wierzytelności powstałe wobec podmiotu, który nie jest objęty systemem gwarantowania, w sytuacji, gdy Bank pośredniczy w zawieraniu umowy z tym podmiotem.
  - d) maksymalna kwota gwarancji – BFG w razie upadłości Banku wypłaca środki gwarantowane do wysokości ustawowo określonych kwot; obecnie w całości gwarantowana jest kwota depozytów nieprzekraczająca równowartości w złotych 100 000 euro, niezależnie od waluty, w jakiej nominowany jest depozyt, wypłata środków gwarantowanych następuje w złotych po przeliczeniu wartości wkładu walutowego według kursu NBP z dnia upadłości,
  - e) część depozytów nieobjęta gwarancją BFG (powyżej kwoty 100 000 euro) stanowi wierzytelność deponenta do masy upadłości Banku i może zostać odzyskana w wyniku podziału majątku upadłego Banku w trakcie postępowania upadłościowego. W przypadku nabycia upadłego Banku przez inny bank nowy właściciel przejmuje zobowiązania wobec Klientów,
  - f) deponentem, który zgodnie z Ustawą o BFG może być uznany za deponenta uprawnionego do otrzymania świadczenia pieniężnego, jest osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, o ile posiada zdolność prawną, będąca stroną umowy imiennego rachunku bankowego lub posiadająca wynikającą z czynności bankowych wierzytelność do Banku, potwierdzoną wystawionym przez Bank dokumentem imiennym,

### § 37. БАНКІВСЬКИЙ ФОНД ГАРАНТУВАННЯ ВКЛАДІВ

1. Відповідно до Закону від 14 грудня 1994 р. «Про Банківський фонд гарантування вкладів» (Закон про БФГВ (BFG)), Банк є суб'єктом, який охоплений обов'язковою системою гарантування грошових коштів, нагромаджених на банківських рахунках або належних на основі вимог, підтверджених виставленими Банком документами, на наступних засадах:
  - A. метою обов'язкової системи гарантування грошових засобів є забезпечення депонентам виплати, визначеної Законом про БФГВ, засобів гарантованих в разі їх недоступності,
  - B. суб'єктом гарантування БФГВ є грошові кошти нагромаджені в Банку депонентом на іменних рахунках, а також його кошти, що виникають з інших банківських дій, у польській валюті, в євро або в інших іноземних валютах, згідно стану на день призупинення діяльності Банку, підтвержене виставленими Банком іменними документами, збільшеними на належні відсотки, нараховані до дня виконання умови гарантування - у розмірі, визначеному законом, а також суми, про які йдеться в ст. 55 абз. 1 і ст. 56 абз. 1 Закону про банківську діяльність, оскільки з'явилася вимога до дня припинення діяльності Банку - у розмірі визначеному законом, за виключенням цінних паперів інших ніж ті, що стосуються лише готівкових вимог, а також коштів, які правомірним чином визначені такими, що набуті злочинним шляхом згідно ст. 299 Кримінального кодексу,
  - C. гарантії БФГВ не охоплюють депозити (вимоги до Банку), що виникають із здійснених Банком:
    - i. банківських операцій, не підтверджених виставленим банком іменним документом,
    - ii. інших небанківських операцій.Не підлягають захисту Банківського фонду гарантування вкладів вимоги, що виникли стосовно суб'єкта, який не є охопленим системою гарантування, в ситуації, коли Банк виступає посередником при укладанні угоди з тим суб'єктом.
  - D. максимальна сума гарантування - БФГВ у випадку банкрутства Банку виплачує кошти у гарантованому законодавчо розмірі; станом на зараз повністю гарантується розмір депозитів, що не перевищує еквіваленту в злотих 100 000 євро, незалежно від валюти, в якій номіновано депозит, виплата гарантованих коштів відбувається в злотих після перерахування вартості валютного депозиту відповідно до курсу Національного банку Польщі з дня банкрутства,
  - E. частина депозитів, яка не охоплена гарантією БФГВ (понад 100 000 євро) складають вимоги депонента щодо маси банкрутства Банку і може бути віднайдена внаслідок поділу масу збанкрутілого Банку під час провадження щодо банкрутства. У випадку купівлі збанкрутілого Банку іншим банком новий власник приймає зобов'язання щодо Клиєнтів,
  - F. депонентом, який згідно із Законом про БФГВ може бути визнаний депонентом, який уповноважений отримати грошові кошти, є фізична особа, юридична особа, структурний підрозділ, що не є юридичною особою, оскільки володіє правомочністю, що є стороною договору іменного банківського рахунку або такі, що володіють вимогами до Банку, підтвердженими виставленим Банком іменним документом,

### § 37. ФОНД БАНКОВСКИХ ГАРАНТИЙ

1. В соответствии с Законом «О банковском гарантийном фонде» от 14 декабря 1994 года (Закон «О ФБГ») Банк является организацией, на которую распространяется система обязательных гарантий в отношении средств, размещенных на банковских счетах и причитающихся к получению по дебиторской задолженности, подтвержденной документами, выданными Банком, на основании следующих принципов:
  - a) цель схемы обязательного гарантирования денежных средств заключается в том, чтобы обеспечить выплату вкладчикам, в пределах суммы, указанной в Законе о BGF, гарантированных денежных средств в случае их отсутствия,
  - b) предметом гарантии ФБГ являются денежные средства, накопленные в Банке вкладчиком на зарегистрированных счетах и его дебиторская задолженность, возникшая в результате другой банковской деятельности, в польской валюте, в EUR или в другой иностранной валюте, на день приостановления деятельности Банка, подтвержденные зарегистрированными документами, выданными Банком, увеличенные на причитающиеся проценты, начисленные до дня выполнения условия гарантии - до суммы, указанной в Законе, а также суммы, указанные в ст. ст. 55 ч. 1 и 56 ч. 1 Закона «О банковском законодательстве», в той мере, в какой они стали подлежащими оплате до даты приостановления операций Банка - в размере, указанном в Законе, за исключением ценных бумаг, кроме тех, которые представляют собой исключительно денежную дебиторскую задолженность, и средств, которые в окончательном судебном решении были признаны полученными в результате преступления, предусмотренного статьей 299 Уголовного кодекса,
  - c) гарантия ФБГ не распространяется на депозиты (требования к Банку), возникшие в результате сделок с Банком, в рамках:
    - i. банковской деятельности, не подтвержденной именным документом, выданным банком,
    - ii. небанковской деятельности.ФБГ не защищает требования, возникающие против организации, на которую не распространяется система гарантий, в ситуации, когда Банк выступает в качестве посредника при заключении соглашения с этой организацией.
  - d) максимальная сумма гарантии - в случае неплатежеспособности банка, ФБГ выплатит гарантированные средства в пределах установленных законом сумм; в настоящее время вся сумма гарантированных вкладов не превышает PLN эквивалент 100 000 евро, независимо от валюты, в которой выражен вклад, гарантированные средства будут выплачены в PLN после пересчета стоимости валютного вклада по курсу НБП с даты неплатежеспособности,
  - e) часть вкладов, не покрытая гарантией BGF (свыше 100 000 евро), составляет требование вкладчика к конкурсной массе Банка и может быть взыскана в результате раздела имущества Банка-банкрота в ходе процедуры банкротства. Если банк-банкрот приобретает другим банком, новый владелец принимает на себя обязательства перед клиентами,
  - f) вкладчик, который в соответствии с Законом о БФГ может быть признан вкладчиком, имеющим право на получение денежной выгоды, - физическое лицо, юридическое лицо, организационная единица без образования юридического лица, если она обладает правоспособностью, являясь стороной зарегистрированного договора банковского счета или имея право требования к Банку, вытекающее из банковской деятельности, подтвержденное зарегистрированным документом, выданным Банком,

g) ochronie gwarancyjnej BFG nie podlegają wierzytelności: Skarbu Państwa, instytucji finansowych takich jak: banki krajowe i zagraniczne oraz instytucje kredytowe, domy maklerskie, fundusze emerytalne, fundusze inwestycyjne, podmioty świadczące usługi ubezpieczeniowe, jednostek organizacyjnych, które, zgodnie z Ustawą o rachunkowości, nie są uprawnione do sporządzania uproszczonego bilansu oraz rachunku zysków i strat (z wyjątkiem jednostek samorządu terytorialnego), kadry zarządzającej Bankiem oraz jego głównych akcjonariuszy (posiadających, co najmniej 5% akcji Banku).

### § 38. POSTANOWIENIA RÓŻNE

1. Konto nie może być wykorzystywane do rozliczeń Transakcji objętych przepisami z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Jednocześnie Strony niniejszym uzgadniają, że Konto nie będzie służyło do rozliczeń transakcji objętych sankcjami międzynarodowymi, w tym sankcjami przyjętymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską oraz Stany Zjednoczone Ameryki, o których zakresie i charakterze informacje dostępne są na stronach internetowych prowadzonych przez wyżej wymienione organizacje i w przypadku sankcji Stanów Zjednoczonych Ameryki na stronie internetowej Office of Foreign Assets Control (OFAC), a także na stronie internetowej Banku.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych i kompletnych danych niezbędnych do prawidłowego zainicjowania lub wykonania przez Bank dyspozycji.
4. Klient jest zobowiązany do każdorazowego powiadamiania Banku o wszelkich zmianach Danych osobowych przekazanych Bankowi. Zmiana Danych osobowych powinna zostać zgłoszona bezwzględnie w Oddziale lub poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone, lub poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online, lub Serwis Bankowości Mobilnej Citi Mobile w zakresie dopuszczalnym dla tych usług.
5. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku o złożeniu przez niego wniosku o ogłoszenie upadłości lub wydaniu postanowienia o ogłoszeniu wobec niego upadłości.
11. Klient jest zobowiązany do kontrolowania stanu środków w ramach swojego Konta i w przypadku wystąpienia nieprawidłowości do niezwłocznego ich zgłoszenia poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone, Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile) lub w Oddziałach.
13. Bank, mając na względzie bezpieczeństwo środków na Koncie Osobistym lub Rachunku Oszczędnościowym, zastrzega sobie prawo odmowy wykonania jakiegokolwiek dyspozycji Klienta, jeżeli nie zanotuje żadnej Transakcji na Koncie przez okres kolejnych 360 dni, z wyjątkiem dopisywania przez Bank odsetek naliczonych od kwot pozostających na Koncie lub pobierania opłat i prowizji. Dostęp do Konta Osobistego lub Rachunku Oszczędnościowego i zrealizowanie Transakcji zostaną umożliwione przez Bank po dokonaniu weryfikacji Klienta poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile), Oddziałach lub poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone.
14. Bank zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości dysponowania przez Klienta wartościami majątkowymi zgromadzonymi w Banku, poprzez:
  - a) wstrzymanie Transakcji,
  - b) blokadę rachunku,
  - c) zamrożenie wartości majątkowych Klienta,
  - d) w przypadkach przewidzianych prawem, w trybie i na zasadach określonych w Ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz w Ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.
16. Ze względów bezpieczeństwa Bank może ustanowić dzienne limity wartości transakcji, dokonywanych w szczególności:
  - a) za pośrednictwem Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online,

G. гарантованому захисту БФГВ не підлягають вимоги: Державного бюджету, фінансових інституцій таких як: національні і закордонні банки, а також кредитні інституції, маклерські домів, пенсійні фонди, інвестиційні фонди, суб'єкти, що надають страхові послуги, організаційні одиниці, які відповідно до Закону про бухгалтерський облік, не є уповноваженими для формування спрощеного балансу та рахунку доходів і витрат (за винятком суб'єктів територіального самоврядування), управлінських кадрів Банку, а також його головних акціонерів (що володіють принаймні 5% акцій Банку).

### § 38. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Рахунок не може використовуватись для розрахунків у транзакціях, що охоплюються приписами щодо відмивання грошей та фінансування тероризму. Одночасно Сторони даним погоджуються, що Рахунок не слугуватиме для розрахунків у транзакціях, охоплених міжнародними санкціями, в тому числі санкціями накладеними Організацією Об'єднаних Націй, Європейським Союзом та Сполученими Штатами Америки, про зміст і характер яких доступна інформація на інтернет-сторінках, що ведуться вище згаданими організаціями, а у випадку санкцій Сполучених Штатів Америки на інтернет-сторінці Office of Foreign Assets Control (OFAC), а також на інтернет-сторінці Банку.
3. Клієнт зобов'язаний надати правдиві і повні дані необхідні для правильного ініціювання або виконання Банком Розпорядження.
4. Клієнт зобов'язаний щоразу повідомляти Банк про всі зміни особових даних, які надані Банку. Слід негайно повідомити про зміну особових даних у Відділенні або використовуючи Послугу телефонного банкінгу CitiPhone або Послугу електронного банкінгу Citibank Online у частині, що допускається для цих послуг.
5. Клієнт зобов'язаний негайно інформувати Банк про подання ним заяви про оголошення ним банкрутства або видачі ним постанови про оголошення його банкрутом.
11. Клієнт зобов'язаний контролювати стан коштів в рамках свого Рахунку і у випадку помилки негайно повідомляти про її настання за допомогою Послуги електронного банкінгу CitiPhone, Послуги електронного банкінгу Citibank Online (за виключенням CitiMobile) або у Відділеннях.
13. Банк, беручи до уваги безпеку коштів на Особистому ощадному рахунку, зберігає за собою право відмовити у виконанні будь-яких розпоряджень Клієнта, якщо не занотує жодної транзакції на Рахунок протягом наступних 360 днів, за винятком дописування Банком відсотків нарахованих від сум, що залишаються на Рахунок або стягування оплат і комісії. Доступ до Особистого рахунку або Ощадного рахунку та реалізовані транзакції буде дозволене Банком після здійснення перевірки Клієнта за допомогою Послуги електронного банкінгу Citibank Online (за винятком Citi Mobile), у Відділеннях або за допомогою Послуги електронного банкінгу CitiPhone.
14. Банк зберігає за собою право обмежувати можливості Клієнта розпоряджатися майновими цінностями, накопиченими в Банку, шляхом:
  - a) призупинення транзакцій,
  - b) блокування рахунку,
  - c) замороження майнових прав Клієнта,
  - d) у передбачених законодавчо випадках, у порядку та на засадах окреслених в Законі України від 1 березня 2018 р. про протидію відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, а також в Законі від 29 серпня 1997 р. про банківську діяльність.
16. З міркувань безпеки Банк може встановити денні ліміти суми транзакцій, що здійснюються, а саме:
  - a) за допомогою Послуги електронного банкінгу Citibank Online,

g) гарантийная защита ФБГ не распространяется на претензии: Государственное казначейство, финансовые учреждения, такие как: отечественные и иностранные банки и кредитные учреждения, брокерские дома, пенсионные фонды, инвестиционные фонды, организации, предоставляющие страховые услуги, организационные единицы, которые в соответствии с Законом о бухгалтерском учете не имеют права составлять упрощенный баланс и отчет о прибылях и убытках (за исключением органов местного самоуправления), руководство Банка и его основные акционеры (владеющие не менее 5% акций Банка).

### § 38. РАЗНОЕ

1. Счет не может быть использован для расчетов по операциям, подпадающим под действие положений о борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма. В то же время Стороны настоящим соглашаются, что Счет не будет использоваться для расчетов по операциям, подпадающим под международные санкции, включая санкции, принятые Организацией Объединенных Наций, Европейским Союзом и Соединенными Штатами Америки, объем и характер которых доступны на веб-сайтах вышеупомянутых организаций, а в случае санкций Соединенных Штатов Америки - на веб-сайте Управления по контролю за иностранными активами (OFAC), а также на веб-сайте Банка.
3. Клиент обязан предоставить положений и условийные и полные данные, необходимые Банку для надлежащей инициации или выполнения распоряжения.
4. Клиент обязан каждый раз информировать Банк о любых изменениях в предоставленных Банку Личных данных. О любых изменениях в Личных данных необходимо незамедлительно сообщать в филиале, через услугу телефонного банкинга CitiPhone или через услугу интернет-банкинга Citibank Online, или через услугу мобильного банкинга Citi Mobile в объеме, разрешенном для таких услуг.
5. Клиент обязан незамедлительно сообщить Банку о подаче Клиентом заявления о банкротстве или о принятии решения о признании Клиента банкротом.
11. Клиент обязан следить за остатком средств на своем Счете и в случае каких-либо нарушений немедленно сообщать о них через услугу телефонного банкинга CitiPhone, услугу интернет-банкинга Citibank Online (за исключением CitiMobile) или в отделениях.
13. В целях обеспечения безопасности средств на Лицевом счете или Сберегательном счете, Банк оставляет за собой право отказать в выполнении любого поручения Клиента, если Банк не зарегистрировал ни одной операции на Счете в течение 360 последующих дней, за исключением начисления процентов на суммы, оставшиеся на Счете, или взимания сборов и комиссий. Доступ к Личному счету или Сберегательному счету и совершение Операций разрешается Банком после того, как Клиент прошел верификацию через систему интернет-банкинга Citibank Online (за исключением Citi Mobile), филиалы или через услугу телефонного банкинга CitiPhone.
14. Банк оставляет за собой право ограничить возможность Клиента распоряжаться имущественными ценностями, находящимися в Банке, путем:
  - a) прекращения операции,
  - b) блокировки счета,
  - c) замораживания активов клиента,
  - d) в случаях, предусмотренных законом, в порядке и на условиях, установленных Законом от 1 марта 2018 года «О предотвращении отмывания денег и финансировании терроризма» и Законом от 29 августа 1997 года «О банковском законодательстве».
16. В целях безопасности Банк может устанавливать ежедневные лимиты на стоимость совершаемых операций:
  - a) через услугу интернет-банкинга Citibank Online,

- b) w bankomacie,  
c) przez Internet bez fizycznego użycia Karty Debetowej, pod warunkiem wydania Karty Debetowej posiadającej taką funkcjonalność,
- d) dla Transakcji bezgotówkowych dokonywanych za pośrednictwem Akceptantów,  
e) dla Transakcji zbliżeniowych, pod warunkiem wydania Citicard posiadającej taką funkcjonalność.
- Dzienne limity transakcji są określone w TOiP. Bank może również, w uzasadnionych przypadkach, dokonać zmiany dziennego limitu transakcji na wniosek Klienta.
17. Bank pobiera zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa należne podatki i inne daniny publiczne.
18. Klient zobowiązany jest do nieprzekazywania do Banku za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone lub Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online treści o charakterze bezprawnym.
19. Lokaty i inne kwoty należne od Banku w jakiegokolwiek walucie są płatne wyłącznie w Banku na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a zobowiązania wynikające z Umowy lub innych umów zawartych przez Bank i Klienta, w których treści został przywołany Regulamin, podlegają prawu polskiemu (w tym przepisom Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego i Prawa dewizowego).
23. Klient jest zobowiązany do zapewnienia wolnej przestrzeni w elektronicznej skrzynce pocztowej, niezbędnej do otrzymywania wiadomości wysyłanych przez Bank w ramach usługi świadczonej za pośrednictwem poczty elektronicznej.
24. Klient zapewni, żeby osoby mające możliwość odbioru poczty elektronicznej wysyłanej na wskazany adres były upoważnione do otrzymywania informacji zawartych w korespondencji kierowanej na ten adres.
25. Bank informuje, że korzystanie z poczty elektronicznej lub internetowych metod transmisji danych, związane jest z ryzykiem nieautoryzowanego dostępu do przesyłanych danych w przypadku ich przejęcia, modyfikacji zawartości przesyłanych danych, utraty poufności przekazywanych danych, opóźnień w dostarczeniu danych wynikających z awarii systemów transmisji lub ich niewydolności i innych negatywnych skutków będących poza kontrolą Banku.
26. Prawo Klienta, który zawarł Umowę Produktów Depozytowych, do wypowiedzenia Umowy obejmuje wypowiedzenie jej w całości bądź dezaktywację niektórych tylko produktów i usług, które objęte są zmianą Umowy, Regulaminu, TOiP lub Tabeli Oprocentowania.
36. Jeżeli w przekonaniu Klienta działanie Banku narusza przepisy prawa, Klient ma prawo wnieść skargę do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo do Komisji Nadzoru Finansowego. Informacja o procedurze wnoszenia skarg do Komisji Nadzoru Finansowego znajduje się na stronie [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
44. Spory powstałe na tle wykonywania Umowy lub jakiegokolwiek innej umowy, do której zastosowanie ma Regulamin, nierozwiązane za porozumieniem stron, rozstrzygane będą przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
46. W sprawach nieuregulowanych Umową lub inną umową, która odwołuje się do Regulaminu, zastosowanie mają Regulamin oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności Prawa bankowego, Ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego i przepisy dotyczące obrotu dewizowego.
- b) у банкоматі,  
c) через інтернет без фізичного використання Дебетової картки, за умови видання Дебетової картки, що має таку функціональність,
- d) для безготівкових транзакцій, що здійснюються за посередництвом Акцептантів,  
e) для супутніх транзакцій за умови видання Citicard, що має таку функціональність.
- Денні ліміти транзакції окреслено в Таблиці оплат і комісій. Банк також може, в обґрунтованих випадках, здійснити зміну денного ліміту транзакції за заявою Клієнта.
17. Банк відповідно до приписів діючого законодавства стягує відповідні податки та інші державні стягнення.
18. Клієнт зобов'язаний не переказувати Банку за допомогою Послуги телефонного банку CitiPhone або Послуги електронного банкіngu Citibank Online інформації з незаконного характеру.
19. Депозити та інші належні Клієнту суми від Банку у будь-якій валюті, виплачуються виключно у Банку на території Республіки Польща, а зобов'язання, які виникають з Договору або інших угод, укладених між Банком та Клієнтом, у змісті яких згадується Положення, регулюються польським законодавством (в тому числі нормам Цивільного кодексу, Закону про банківську діяльність та Валютного законодавства).
23. Клієнт зобов'язаний забезпечувати вільний простір в електронній поштовій скриньці, необхідний для отримання повідомлень, які надсилаються Банком в рамках послуг, що надаються за допомогою електронної пошти.
24. Клієнт забезпечить, аби особи, які мають можливість отримувати електронну пошту, що надсилається на вказану адресу, були уповноважені отримувати інформацію, які міститься у кореспонденції, спрямованої на дану адресу.
25. Банк інформує, що використання електронної пошти або інтернет-методів передачі даних, пов'язане з ризиком неавторизованого доступу до даних, які пересилаються, у випадку їх прийняття, модифікації вмісту даних, що передаються, втрати їх секретності, запізнення у доставці даних, пов'язаних з аварією систем їх переказу або їх неефективності та інших негативних наслідків, що перебувають поза контролем Банку.
26. Право Клієнта, який уклав Договір про депозитні продукти, до закінчення терміну дії Договору, передбачає його цілковите розірвання або деактивацію лише деяких продуктів і послуг, яких стосуються зміни Договору, Положення, Таблиці оплат і комісій або Таблиці відсоткових ставок.
36. Якщо на переконання Клієнта діяльність Банку порушує норми закону, Клієнт має право подати скаргу до місцевого або повітового омбудсмена споживачів або до Комісії фінансового нагляду. Інформація про процедуру складання скарг Комісії фінансового нагляду знаходиться на сторінці [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
44. Spory, що виникли на тлі виконання Договору або будь-якого іншого договору, до якого застосовується Положення, що не розв'язані за згодою сторін, розв'язуватимуться загальним судом відповідно до його майнової та місцевої юрисдикції.
46. У питаннях не врегульованих Договором або іншою угодою, яка спирається на Положення а також інші загальні правові приписи, що діють на території Республіки Польща, а особливо Закону про банківську діяльність, Закону про платіжні послуги, Цивільного кодексу та приписи, що стосуються валютних операцій.
- b) в банкомате,  
c) через Интернет без физического использования дебетовой карты, при условии, что была выпущена дебетовая карта с такой функциональностью,  
d) для безналичных операций, осуществляемых через Акцептантов,  
e) для бесконтактных операций, при условии, что выпущенная Citicard обладает такой функциональностью.
- Ежедневные лимиты операций определены в ТСИК. Банк также может, в обоснованных случаях, изменить дневной лимит операций по просьбе Клиента.
17. Банк осуществляет сбор причитающихся налогов и других государственных сборов в соответствии с общепринятым законодательством.
18. Клиент обязан не передавать Банку противоправные материалы через услугу телефонного банкинга CitiPhone или услугу интернет- банкинга Citibank Online.
19. Вклады и другие суммы, причитающиеся от Банка в любой валюте, подлежат оплате исключительно в Банке в Республике Польша, а обязательства, вытекающие из Договора или других договоров, заключенных Банком и Клиентом, в содержании которых есть ссылка на Условия, регулируются польским законодательством (включая положения Гражданского кодекса, Закона «О банках» и Закона «О валюте»).
23. Клиент обязан предоставить свободное место в электронном почтовом ящике, необходимое для получения сообщений, отправленных Банком в рамках услуги, предоставляемой по электронной почте.
24. Клиент должен убедиться, что лица, способные получать электронные сообщения, отправленные на указанный адрес, уполномочены получать информацию, содержащуюся в корреспонденции, отправленной на этот адрес.
25. Банкинформирует, что использование электронной почты или интернет-методов передачи данных связано с риском несанкционированного доступа к передаваемым данным в случае их перехвата, изменения содержания передаваемых данных, потери конфиденциальности передаваемых данных, задержек в доставке данных в результате сбоя систем передачи или их неэффективности и других негативных последствий, не зависящих от Банка.
26. Право Клиента, заключившего Договор о депозитных продуктах, на расторжение Договора включает в себя расторжение Договора в полном объеме или деактивацию только некоторых продуктов и услуг, на которые распространяется изменение Договора, Условий, ТСИК или Таблицы процентных ставок.
36. Если, по мнению Клиента, действия Банка нарушают положения закона. Клиент имеет право подать жалобу муниципальному или районному омбудсмену по защите прав потребителей или в Управление финансового надзора. Информация о процедуре подачи жалоб в Польский орган финансового надзора доступна на сайте [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
44. Любые споры, возникающие в связи с исполнением Договора или любого другого соглашения, к которому применяются настоящие Положения и условия, которые не разрешены по взаимному согласию сторон, подлежат разрешению в польском общем суде компетентной юрисдикции, определенный соответственно с постановлениями гражданского кодекса.
46. В вопросах, не урегулированных Договором или любым другим соглашением, которое ссылается на настоящие Условия, применяются Условия и другие положения законодательства, обычно применяемые в Республике Польша, в частности, Закон о банковской деятельности, Закон о платежных услугах, Гражданский кодекс и положения, касающиеся валютных операций.

50. Umowa jest zawarta w języku polskim. Bank zastrzega sobie prawo do posługiwania się ponadto dla celów informacyjnych tekstem umowy w innym języku; moc wiążącą ma jednak zawsze wersja polska. Językiem stosowanym w komunikacji między Bankiem, a Klientem jest język polski. Na wniosek Klienta Bank może posługiwać się w stosunku do Klienta innym językiem, w którym prowadzi obsługę Klientów.

50. Договір укладено польською мовою. Банк зберігає за собою право використовувати з інформаційною метою текст угоди іншою мовою; однак обов'язкову силу завжди має польська версія. Мовою для комунікації між Банком та Клиєнтом є польська мова. За клопотанням Клиєнта Банк може використовувати стосовно Клиєнта іншу мову, якою здійснює обслуговування Клиєнтів.

50. Договор заключен на польском языке. Банк оставляет за собой право использовать в информационных целях версию Договора на другом языке, однако польская версия всегда является обязательной. Язык, используемый в общении между Банком и Клиентом, - польский. По просьбе Клиента Банк может использовать в отношении Клиента другой язык, на котором он осуществляет обслуживание Клиента.

Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr. KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522 638 400 złotych, kapitał został w pełni opłacony. 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.

AT Bank Handlowy w Warszawie z офісом у Варшаві, вул. Сенаторська 16, 00-923 Варшава, зареєстрований у реєстрі підприємців Національного Судового Реєстру Районним Судом столичного міста Варшави у Варшаві, XII Економічний відділ Національного Судового Реєстру, за номером KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; розмір статутного капіталу складає 522 638 400 злотих, капітал повністю сплачений. Citi Handlowy, Citigold, CitiOne, CitiKonto є захищеними товарними знаками, які належать до суб'єктів з групи Citigroup Inc., використовуються на основі ліцензії. Товариству Citigroup Inc. а також його підлеглим товариствам належать також права на деякі інші використані тут товарні знаки.

Bank Handlowy w Warszawie S.A. с местонахождением в г. Варшаве, ул. Сенаторска, д. 16, 00-923 г. Варшава, зарегистрированный в Реестре предпринимателей Национального судебного реестра Районным судом столицы Варшавы в г. Варшаве, 12-й Хозяйственныйотдел Национального судебного реестра, под KRS № 000 0001538; NIP: 526-030-02-91; уставный капитал 522 638 400 злотых; полностью оплачен. Citi и Citi Handlowy являются зарегистрированными торговыми марками Citigroup Inc. и используются по лицензии. Citigroup Inc. и ее дочерние компании также обладают правами на некоторые другие торговые марки, используемые в настоящем документе.