

Adres korespondencyjny/ Adres dostarczenia Umowy

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, numer domu/lokalu

.....
kod i miejscowość

Umowa o Kartę Kredytową Citibank („Umowa”)

Zawarta między Bankiem Handlowym w Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000001538, NIP: PL 526-030-02-91, o kapitale zakładowym 522.638.400 PLN, opłaconym w całości. Adres poczty elektronicznej: listybh@citi.com; wykaz adresów Oddziałów, w których wykonywana jest działalność jest dostępny na www.citihandlowy.pl oraz za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, Adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE: PL-51087-16873-WFBWS-31 zwanym dalej „Bankiem”,

działającym za pośrednictwem pośrednika kredytowego

z siedzibą przy

pośrednika kredytowego

z siedzibą przy

pośrednika kredytowego

z siedzibą przy

a Panem/Panią

PESEL/Numer paszportu

adres zameldowania

zwanym/ą dalej „Klientem”.

Określenia pisane w Umowie wielką literą mają znaczenie przypisane im w § 1 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Regulamin”).

§1

- Bank wyda Klientowi Kartę uprawniającą do dokonywania Transakcji w ramach Limitu kredytu na warunkach określonych w Umowie oraz Regulaminie.
- Bank przyznaje Klientowi Limit kredytu w wysokości złotych, co stanowi całkowitą kwotę kredytu.
- Limit kredytu wzrasta do wysokości złotych w ciągu 5 dni od dostarczenia dokumentów potwierdzających dochód Klienta, co najmniej w wysokości deklarowanej na „Wniosku o wydanie Karty Kredytowej Citibank”, pod warunkiem dostarczenia tych dokumentów w ciągu 10 dni od daty złożenia Wniosku. Lista wymaganych przez Bank dokumentów dochodowych znajduje się w załączniku nr 2 do Umowy o Kartę.
- Numer rachunku bankowego do spłaty kredytu:
- Strony mogą zmienić Umowę w drodze Porozumienia, w tym Bank w ramach Porozumienia może:
 - udzielić Klientowi Planu spłat ratalnych „Komfort”,
 - dokonać zmiany wysokości Limitu kredytu.

6. Limit kredytu jest kredytem odnawialnym, z tym zastrzeżeniem, że Pożyczka do Karty jest nieodnawialna, przyznana wraz z Kartą i stanowi kredyt konsumencki w rozumieniu Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
7. Bank wprowadza dla Transakcji limity i ograniczenia, wskazane w Tabeli Limitów Transakcji (Załącznik nr 1 do Regulaminu).
8. Bank jest uprawniony do obniżenia, bez zgody Klienta, wysokości Limitu kredytu lub Pożyczki do Karty w przypadku niedotrzymania przez Klienta warunków udzielenia kredytu albo w razie utraty przez Klienta zdolności kredytowej do spłaty kredytu w wysokości Limitu kredytu. Bank niezwłocznie informuje Klienta o obniżeniu Limitu kredytu.

§2

1. Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.
2. Data ważności Karty podana jest na Karcie. Po upływie terminu ważności Karty Bank wyda Klientowi nową Kartę. Jeżeli Umowa zostanie rozwiązana przed upływem terminu ważności Karty, Bank dokona zastrzeżenia Karty.

§3

1. Klient może wykorzystywać Limit kredytu przy użyciu Karty, na dowolny cel konsumpcyjny, poprzez dokonywanie zapłaty za wybrane towary i usługi w terminalach oraz na odległość, wypłaty gotówki lub w postaci polecenia przelewu wewnętrznego w złotych, polecenia przelewu krajowego w złotych z Rachunku Karty („Transakcje”).
2. Klient zobowiązany jest do pełnej spłaty Zadłużenia w terminie 30 dni od zakończenia każdego okresu 3 lat obowiązywania Umowy, liczonych od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem § 4 ust. 3. Po dokonaniu pełnej spłaty Zadłużenia, Klient ponownie może wykorzystywać Limit kredytu w pełnej wysokości.
3. Pożyczka do Karty może być wykorzystana w postaci jednorazowej wypłaty środków pieniężnych w formie polecenia przelewu wewnętrznego w złotych lub polecenia przelewu krajowego w złotych z Rachunku Karty na dowolny cel konsumpcyjny. Wypłata kwoty Pożyczki do Karty podlega spłacie i naliczeniu opłat, prowizji oraz odsetek, na zasadach takich jak Transakcja gotówkowa w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort”.
4. Rachunek Karty nie jest rachunkiem o charakterze depozytowym. Klient nie jest uprawniony do przechowywania środków pieniężnych na Rachunku Karty.
5. W przypadku wystąpienia na Rachunku Karty nadpłaty, Bank jest zobowiązany do jej zwrotu, a Klient do niezwłocznego wskazania sposobu zwrotu. Klient może wskazać sposób zwrotu nadpłaty w Oddziale, za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, za pośrednictwem Citibank Online poprzez zakładkę „Kontakt” lub pisemnie za pośrednictwem poczty. Dyspozycja zwrotu nadpłaty złożona w sposób wskazany w zdaniu poprzednim nie wiąże się z naliczeniem wskazanej w Tabeli Opłat i Prowizji prowizji za Transakcję szczególną. Złożenie dyspozycji zwrotu nadpłaty za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone nie podlega naliczeniu opłaty. Złożenie dyspozycji zwrotu nadpłaty za pośrednictwem Citibank Online może wymagać uwierzytelnienia, w tym silnego uwierzytelnienia, zgodnie z Regulaminem.
6. W przypadku wygaśnięcia Umowy, Bank rozliczy się z Klientem w terminie 14 dni od dnia jej wygaśnięcia. Ewentualną kwotę nadpłaty Bank przekaże na rachunek wskazany przez Klienta w sposób określony w ust. 5 powyżej. W przypadku braku dyspozycji, o której mowa w zdaniu poprzednim, na inny rachunek Klienta w Banku, w przypadku braku takiego rachunku, na rachunek należący do Klienta, z którego została dokonywana spłata. W przypadku, gdy żaden z powyższych sposobów zwrotu nadpłaty nie jest możliwy, Bank wyśle informację do Klienta z prośbą o wskazanie rachunku do zwrotu lub wskazanie Oddziału, w którym wypłata ma zostać wykonana w formie wypłaty gotówkowej.
7. Klient zobowiązuje się, że Rachunek Karty nie będzie wykorzystywany do rozliczeń Transakcji objętych sankcjami nałożonymi przepisami z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, ani 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.

§4

1. Bank udostępnia Klientowi harmonogram spłat Zadłużenia na każdym Wyciągu i niezwłocznie rozlicza jego spłaty. Ponadto, w każdym czasie na wniosek Klienta korzystającego z Planu, o którym mowa w ust. 3 poniżej, Bank udostępnia bezpłatnie harmonogram spłat Planu.
2. Klient może spłacić całość lub część Zadłużenia w wybranym przez siebie terminie, przy czym zobowiązany jest do spłaty co najmniej Minimalnej kwoty do zapłaty, w wysokości wskazywanej na Wyciągu. Spłata powinna nastąpić nie później niż w terminie wskazanym na Wyciągu, który nie może być krótszy niż 26 dni od daty wystawienia przez Bank Wyciągu. Dokonanie wpłaty na Rachunek Karty przed datą wystawienia Wyciągu nie zwalnia Klienta od obowiązku spłaty co najmniej Minimalnej kwoty do zapłaty, w wysokości wskazywanej na Wyciągu. Klient spłaca całość Zadłużenia najpóźniej następnego dnia po upływie okresu wypowiedzenia Umowy. W przypadku przekroczenia Limitu kredytu Klient niezwłocznie spłaca kwotę przekraczającą Limit kredytu oraz uiszcza opłatę za to przekroczenie, w wysokości określonej w § 6 ust. 1. Klient, po wystawieniu Wyciągu, może dokonać wcześniejszej spłaty Zadłużenia przed terminem wskazanym na Wyciągu. Spłata zostanie zaliczona na poczet spłaty kwoty Zadłużenia, z uwzględnieniem kolejności zaliczania spłat, przewidzianej w ust. 5 poniżej.
3. Klient może skorzystać z Planu spłat ratalnych „Komfort” („Plan”) na zasadach opisanych w Regulaminie i w ten sposób spłacać określoną Transakcję lub część Zadłużenia w ratach. Indywidualne warunki spłaty Planu mogą zostać uzgodnione w drodze Porozumienia.
4. Uznania Rachunku Karty powstałe wskutek zwrotów Transakcji nie są uznawane za spłatę Salda Zadłużenia wskazanego na Wyciągu. Kwoty zwróconych Transakcji pomniejszają jedynie bieżące Saldo zadłużenia na Karcie.
5. Wszelkie kwoty spłacone lub uzyskane przez Bank od Klienta w związku z Umową są zaliczane na poczet wymagalnego Zadłużenia wskazanego na Wyciągu w następującej kolejności:
 - a) raty kapitałowo – odsetkowe Planu oraz odsetki;
 - b) opłaty i prowizje;
 - c) kwota Zadłużenia z tytułu Transakcji gotówkowych z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej;
 - d) kwota Zadłużenia z tytułu Transakcji bezgotówkowych z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. W przypadku gdy na Rachunku Karty są Transakcje oprocentowane w różnej wysokości, w pierwszej kolejności spłacane jest Zadłużenie z tytułu Transakcji gotówkowych i bezgotówkowych o niższym oprocentowaniu.

§5

1. Bank jest uprawniony do pobierania opłat i prowizji określonych w §6 ust. 1 oraz odsetek naliczanych w oparciu o oprocentowanie określone w §6 ust. 2. Opłaty, prowizje i oprocentowanie mogą ulec zmianie zgodnie z § 7.
2. Należne opłaty, prowizje oraz odsetki Bank pobiera przez obciążenie Rachunku Karty, także w przypadku, jeżeli przedmiotowe obciążenie spowoduje przekroczenie przyznanego Limitu kredytu.
3. Bank nalicza odsetki od kwot wszystkich Transakcji w wysokości określonej w §6 ust. 2 za każdy dzień, począwszy od dnia księgowania Transakcji na Rachunku Karty aż do dnia całkowitej spłaty Zadłużenia włącznie. Odsetki od Transakcji bezgotówkowych nie są pobierane, jeżeli Zadłużenie zostało spłacone przed upływem terminu wskazanego na Wyciągu, który nie może być krótszy niż 26 dni od dnia wystawienia przez Bank Wyciągu. Odsetki od Transakcji gotówkowych są pobierane niezależnie od spłaty całości Salda zadłużenia wskazanego na Wyciągu przed upływem terminu wskazanego na Wyciągu. W przypadku niedokonania spłaty Minimalnej kwoty do zapłaty w terminie wskazanym na Wyciągu Bank może rozpocząć dochodzenie wierzytelności, w tym podejmować względem Klienta czynności windykacyjne zmierzające do zapewnienia dobrowolnego uregulowania zaległości. Bank lub działające w imieniu Banku podmioty mogą podejmować m.in. następujące czynności windykacyjne: monity telefoniczne lub listowne oraz inne czynności podejmowane poza siedzibą Banku.

§6

1. Bank pobiera od Klienta następujące opłaty i prowizje w związku z Umową:
 - a)

b) Pozostałe opłaty i prowizje - usługi opcjonalne:

2. Bank w związku z korzystaniem z Karty zgodnie z Umową nalicza odsetki w oparciu o zmienne oprocentowanie nominalne wynoszące na dzień zawarcia Umowy w skali roku ... %. Oprocentowanie stanowi równowartość stopy odsetek maksymalnych określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania dla Limitu kredytu określonego w §1 ust. 2 na dzień zawarcia Umowy wynosi:
 %.
4. Całkowita kwota do zapłaty przez Klienta w związku z udzieleniem mu Limitu kredytu określonego w §1 ust. 2 na dzień zawarcia Umowy wynosi zł.
5. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania dla Limitu kredytu określonego w §1 ust. 3 na dzień zawarcia Umowy wynosi:
 %.
6. Całkowita kwota do zapłaty przez Klienta w związku z udzieleniem mu Limitu kredytu określonego w §1 ust. 3 na dzień zawarcia Umowy wynosi zł.

§7

1. Oprocentowanie kredytu udzielonego na podstawie Umowy ustalane jest według zmiennej stopy procentowej. Oprocentowanie stanowi równowartość stopy odsetek maksymalnych określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku Karty Kredytowej Citibank World Elite MasterCard Ultimate oprocentowanie kredytu stanowi równowartość odsetek maksymalnych określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przy czym nie może być wyższe niż 20% w skali roku.
2. Bank podwyższa albo obniża oprocentowanie kredytu udzielonego na podstawie Umowy po podwyższeniu albo odpowiednio obniżeniu poziomu stopy odsetek maksymalnych określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Bank dokonuje podwyższenia albo obniżenia wysokości oprocentowania o równowartość podwyższenia lub obniżenia stopy odsetek maksymalnych określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami w pierwszym dniu obowiązywania nowej wysokości stopy odsetek maksymalnych.
3. Maksymalna wysokość odsetek określona przepisami prawa nie może być wyższa niż dwukrotność sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych (dwukrotność odsetek ustawowych). Częstotliwość zmiany stopy referencyjnej NBP nie jest określona w przepisach prawa a jej wysokość jest ustalana uchwałami Rady Polityki Pieniężnej, które są publikowane w Dzienniku Urzędowym Narodowego Banku Polskiego. Informacja o wysokości stopy referencyjnej jest dostępna również na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego. Wysokość odsetek ustawowych jest ogłaszana przez Ministra Sprawiedliwości w drodze obwieszczenia, w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”.
4. Oprocentowanie kredytu nie może być wyższe niż suma stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 25 punktów procentowych. W przypadku, gdy stopa odsetek maksymalnych określonych zgodnie z obowiązującymi przepisami będzie wyższa niż suma stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 25 punktów procentowych, Bank będzie stosował niższą z tych wartości.
5. O zmianie stopy oprocentowania, będącej wynikiem przewidzianej prawem zmiany wysokości odsetek maksymalnych, Bank informuje poprzez zamieszczenie informacji na Wyciągu oraz stronie internetowej Banku. Aktualne oprocentowanie dla Kart znajduje się w Tabeli Oprocentowania (Załącznik nr 3 do Regulaminu).
6. Bank informuje, że korzystanie z kredytu o zmiennej stopie oprocentowania niesie ze sobą ryzyko wzrostu kosztów obsługi karty kredytowej w czasie obowiązywania Umowy będącego skutkiem zmiany stopy odsetek maksymalnych zgodnie z §7 ust. 2 powyżej.
7. Bank jest uprawniony do zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w zakresie podwyższenia bądź wprowadzenia nowych opłat lub prowizji. Powiadomienie o zmianie nie może nastąpić później niż 6 miesięcy od wystąpienia którejkolwiek z niżej wymienionych okoliczności:
 - a) wprowadzenia nowych lub zmiany zakresu dotychczas świadczonych usług, w celu należytego wykonywania Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, przy czym zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji będą dotyczyły wyłącznie wprowadzanych lub zmienianych usług,
 - b) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa, rekomendacji, zaleceń lub wytycznych organów nadzoru odnoszących się do wykonywania Umowy w zakresie opłat lub prowizji pobieranych na rzecz organów administracji państwowej, samorządowej i sądów lub w zakresie nowych czynności lub nowej formy czynności wykonywanych przez Bank,
 - c) wzrostu faktycznych kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usługi na podstawie Umowy lub wzrostu pracochłonności takiej usługi,
 - d) wystąpienia inflacji (wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych) w wysokości co najmniej 0,25% za poprzedni miesiąc kalendarzowy, liczonej rok do roku, publikowanej przez Główny Urząd Statystyczny, przy czym zmiana którejkolwiek pozycji z Tabeli Opłat i Prowizji w takim przypadku nie może być wyższa o więcej niż 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości lub stanowić więcej niż 200% wzrostu kosztu. Zmiana Tabeli Opłat i Prowizji dokonywana jest nie częściej niż raz na kwartał.
8. Ograniczenie zmiany do 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości wymienione w poszczególnych punktach ust. 7 nie dotyczy przypadków, gdy do Tabeli Opłat i Prowizji wprowadzane są nowe pozycje lub, gdy dotychczasowa odpłatność wynosiła 0 złotych.
9. Bank jest uprawniony do zniesienia lub obniżenia opłat lub prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji.
10. Bank będzie niezwłocznie informował Klienta o każdej zmianie opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą jej wejścia w życie. Bank doręczy niezwłocznie zmienioną Tabelę Opłat i Prowizji w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji lub na ostatni wskazany przez Klienta Główny adres poczty elektronicznej. W takim przypadku Klient ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane. Klient może także zamiast wypowiedzenia, o czym mowa w zdaniu poprzednim, zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
11. Jeżeli Klient nie wypowie Umowy, ani nie zgłosi sprzeciwu w powyższym trybie, uznaje się, że zgadza się on na stosowanie postanowień Umowy w jej nowym brzmieniu.
12. Zestawienie aktualnych w danym czasie opłat, prowizji znajduje się w Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank (Załącznik nr 2 do Regulaminu).

§8

Przy ustalaniu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania Limitu kredytu i Pożyczki do Karty oraz całkowitej kwoty do zapłaty przyjmuje się następujące założenia:

- a) Umowa będzie obowiązywać przez czas nieoznaczony;
- b) Kredytu udziela się na okres jednego roku, a Bank i Klient wypełnią zobowiązania wynikające z Umowy w terminach w niej określonych;
- c) Klient dokona jednej Transakcji bezgotówkowej od razu po zawarciu Umowy na kwotę równą Limitowi kredytu przyznanemu na Rachunku Karty. Powstałe w ten sposób Zadłużenie zostanie spłacone w formie bezgotówkowej w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych w równych ratach miesięcznych począwszy od miesiąca następującego po dacie księgowania Transakcji. W każdej racie miesięcznej zawierać się będzie kapitał, odsetki, a także w przypadku Kart z opłatą roczną naliczaną w ratach miesięcznych, podzielona proporcjonalnie Opłata roczna za wydanie i możliwość korzystania z Karty Głównej. W przypadku Kart z opłatą roczną pobieraną jednorazowo, cała kwota Opłaty rocznej za wydanie i możliwość korzystania z Karty Głównej zostanie spłacona w dniu zawarcia Umowy. W przypadku ofert promocyjnych, w których skorzystanie ze zwolnienia bądź obniżenia opłaty lub oprocentowania uzależnione jest od spełnienia dodatkowych warunków promocji, rzeczywista roczna stopa oprocentowania wyliczana jest w oparciu o wysokość opłaty, która będzie naliczona lub oprocentowania, które będzie uwzględnione, jeśli Klient nie spełni warunków promocji;
- d) datą początkową będzie data księgowania Transakcji;
- e) odstępy czasu między datami używanymi w obliczeniach wyrażone będą w miesiącach. Przyjmuje się, że równy miesiąc ma 30,41666 dni;
- f) wynik obliczeń podaje się z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku, przy czym jeżeli cyfra występująca po drugiej jest mniejsza niż 5, cyfrę tę pomija się, gdy zaś jest większa albo równa 5, cyfrę poprzedzającą zwiększa się o 1.

1. Bank przyjmuje reklamacje od Klientów złożone:
 - a) na piśmie:
 - w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo korespondencyjnie na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-260 Warszawa 42;
 - przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt”, albo na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com, albo na Adres do doręczeń elektronicznych Banku AE: PL-51087-16873-WFBWS-31;
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).
2. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
3. Klient ma możliwość złożenia reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej notarialnie poświadczonej, notarialnej bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
4. 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 z reklamacją.
5. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
6. 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 kartą podpisu w Banku.
7. 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 udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 7 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.

Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 7 oraz ust. 8 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi na reklamacje dotyczące praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych udzielonych na adres korespondencyjny - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2025 r. poz. 366).
9. Na złożoną reklamację Bank udzieli odpowiedzi:
 - a) na aktualny adres korespondencyjny Klienta - w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w Oddziale, przesłana korespondencyjnie lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie;
 - b) na Główny adres e-mail Klienta - w przypadku, gdy reklamacja została przesłana na adres poczty elektronicznej Banku lub gdy Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi w tej formie;
 - c) poprzez Citibank Online (jako kopia odpowiedzi wysłanej na Główny adres e-mail Klienta) - w przypadku, gdy reklamacja została przesłana przez Citibank Online;
 - d) na adres do doręczeń elektronicznych Klienta - w przypadku gdy reklamacja została przesłana na adres do doręczeń elektronicznych.
10. Bank informuje, że:
 - działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
 - Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
 - organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:

Citi Handlowy
Zespół ds. Współpracy z Klientami
ul. Golezowska 6
01-260 Warszawa 42

oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
12. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:
 - a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>). Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami - członkami Związku Banków Polskich lub nie będącymi członkami Związku Banków Polskich, które złożyły oświadczenie, o poddaniu się rozstrzygnięciom Arbitra Bankowego i wykonaniu jego orzeczeń, dla których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12 000 zł. Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta (wraz z załącznikami jeśli konieczne) sporządzony w formie pisemnej albo elektronicznej. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać dane konsumenta w tym dane tele-adresowe, oznaczenie nazwy banku, dokładne określenie żądania, jego uzasadnienie oraz dokumenty dowodowe, podanie wartości przedmiotu sporu, podpis konsumenta. Wniosek może zostać wniesiony w Biurze Arbitra Bankowego lub przesłany pocztą albo drogą elektroniczną na adres Arbitra Bankowego. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Arbitra Bankowego. W przypadku gdy wartość sporu jest niższa niż 50 zł, opłata wynosi 20 zł;
 - b) na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>). Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta. Wniosek wraz z dokumentacją dowodową powinien zostać przesłany na adres Biura Rzecznika Finansowego, albo za pośrednictwem platformy ePUAP. Wraz z wniesieniem wniosku konsument uiszcza opłatę w kwocie 50 zł przekazem na rachunek Biura Rzecznika Finansowego, albo składa wniosek o zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty;

- c) na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF). Sąd Polubowny oferuje dwie ścieżki rozwiązania sporu: pierwszą w postaci mediacji, której celem ma być zawarcie ugody pomiędzy stronami sporu przy udziale mediatora oraz drugą w postaci postępowania arbitrażowego, w ramach którego dochodzi do rozstrzygnięcia sporu w drodze wyroku Sądu Polubownego. Warunkiem rozpoczęcia mediacji jest wyrażenie zgody na postępowanie mediacyjne przez obie strony sporu. Konsument zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za postępowanie mediacyjne w kwocie 50 zł. Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, wynosi co najmniej 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Uproszczone postępowanie arbitrażowe prowadzone jest w sprawach, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł., zaś wszelkie pisma wymagane w tym postępowaniu doręczane są drogą elektroniczną. Warunkiem rozpoczęcia arbitrażu jest wyrażenie zgody na postępowanie arbitrażowe przez obie strony sporu. Wypełniony formularz umowy powinien zostać przesłany na adres Sądu Polubownego. W przypadku niewyrażenia zgody przez drugą stronę na postępowanie arbitrażowe, postępowanie takie nie może być prowadzone. Opłata za uproszczone postępowanie arbitrażowe wynosi 150 zł. Wysokość wpisu w postępowaniu arbitrażowym, przy wartości przedmiotu sporu do 50.000 zł wynosi 250 zł, przy wartości przedmiotu sporu do 100.000 zł wynosi 500 zł, zaś przy wartości przedmiotu sporu powyżej 100.000 zł wynosi 1.000 zł;
- d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny;
- e) Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej lub za pomocą innych środków elektronicznych, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
13. Bank może niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia reklamacji podjąć decyzję o uznaniu Rachunku Karty kwotą będącą jej przedmiotem. Jeśli Bank stwierdzi, że reklamacja jest nieuzasadniona, Bank ma prawo obciążyć ponownie Rachunek Karty kwotą będącą jej przedmiotem, powiększoną o wysokość opłat i prowizji określonych w §6 ust. 1 oraz odsetek określonych w §6 ust. 2. Bank nie pobiera opłat z tytułu zgłoszenia przez Klienta nieuzasadnionej reklamacji.

§10

1. Klient może, bez podania przyczyny, odstąpić od Umowy o Kartę, składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, w terminie 14 dni od dnia:
- zawarcia Umowy o Kartę,
 - otrzymania pierwszej Karty, o ile nie dokonał żadnej Transakcji przy użyciu tej Karty,
 - gdy Umowa nie zawiera wszystkich elementów określonych w art. 30 Ustawy o kredycie konsumenckim - od dnia dostarczenia tych elementów.
2. Termin do odstąpienia od Umowy jest zachowany, jeśli przed jego upływem Klient złoży oświadczenie o odstąpieniu od Umowy za pośrednictwem Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, Citibank Online, w Oddziale Banku lub w formie pisemnej na adres wskazany we wzorze „Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o Kartę Kredytową Citibank”, który stanowi załącznik nr 1 do Umowy o Kartę albo na Adres do doręczeń elektronicznych Banku AE: PL-51087-16873-WFBWS-31.
3. W przypadku składania oświadczenia w formie pisemnej, dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Szczegółowa informacja na temat adresów Oddziałów i Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone, znajduje się na stronie internetowej Banku. Oświadczenie może mieć formę wskazaną we wzorze formularza „Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o Kartę Kredytową Citibank”, o którym mowa wyżej.
4. W przypadku odstąpienia, w sytuacji, w której Klient skorzystał z Limitu kredytu Klient zwraca niezwłocznie Bankowi kwotę dokonanych Transakcji nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu. W razie konieczności zwrotu kwoty dokonanych Transakcji wynikającej z faktu odstąpienia od Umowy o Kartę:
- Bank nie pobiera odsetek od Transakcji bezgotówkowych za okres od ich dokonania do momentu zwrotu należnej kwoty;
 - Bank pobiera odsetki od Transakcji gotówkowych za okres od ich księgowania do momentu zwrotu należnej kwoty. Przy założeniu, że Klient wypłaci całość kwoty przyznanego Limitu kredytu, odsetki za każdy dzień wynoszą:
- | | | |
|---|--|-----|
| – w przypadku Limitu kredytu, o którym mowa w §1 ust. 2 | | zł; |
| – w przypadku Limitu kredytu, o którym mowa w §1 ust. 3 | | zł. |

W przypadku braku spłaty w powyższym terminie Bankowi przysługują odsetki umowne za okres do dnia całkowitej spłaty Zadłużenia wyliczone w oparciu o oprocentowanie nominalne obowiązujące w dniu następującym po upływie powyższego terminu.

§11

1. Klient może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Bank może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie na trwałym nośniku, z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym jeśli nastąpi to z powodu:
- niedotrzymanie przez Klienta zobowiązań dotyczących warunków udzielenia Limitu kredytu określonych w Umowie;
 - negatywna ocena zdolności kredytowej Klienta;
 - w przypadku gdy Bank nie jest w stanie stosować środków bezpieczeństwa finansowego wynikających z Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- Bank wskaże odpowiednią przyczynę w wypowiedzeniu.
3. Wypowiedzenie Umowy w zakresie postanowień dotyczących zasad udzielenia oraz korzystania z Limitu kredytu udzielonego przez Bank stanowi jednocześnie ważną przyczynę wypowiedzenia przez Bank Umowy w zakresie świadczenia przez Bank usług płatniczych oraz usług drogą elektroniczną, związanych z Kartą.
4. Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia poszczególnych usług dodatkowych świadczonych w ramach Umowy z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie świadczenia którejkolwiek z usług nie powoduje wypowiedzenia Umowy.
5. Wypowiedzenie Umowy dokonywane jest w formie pisemnej, w tym poprzez Citibank Online lub poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone.
6. Wypowiedzenie Umowy powoduje wygaśnięcie usług dodatkowych i pociąga za sobą zamknięcie Planu spłat ratalnych „Komfort”, w tym Pożyczki do Karty.
7. W przypadku wypowiedzenia Umowy Klient jest zobowiązany do spłaty całości Zadłużenia najpóźniej następnego dnia po upływie okresu wypowiedzenia z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej. W przypadku gdy Klient nie dokona spłaty we wskazanym terminie, Bankowi należą się odsetki umowne liczone od kwoty kapitału za okres do dnia całkowitej spłaty kapitału, w wysokości obowiązującej w dniu następującym po upływie okresu wypowiedzenia Umowy, w wysokości określonej w Tabeli Oprocentowania w pozycji „Oprocentowanie

Transakcji bezgotówkowych z użyciem Karty, jeśli Zadłużenie nie zostało w całości spłacone przed upływem terminu płatności, a także oprocentowanie Transakcji gotówkowych i Transakcji szczególnych". Niniejsze postawienie pozostaje w mocy również po zakończeniu obowiązywania Umowy.

8. W przypadku Transakcji, które zostały dokonane przed upływem okresu wypowiedzenia Umowy, a zaksięgowane na Rachunku Karty po jego upływie, Klient jest zobowiązany do ich spłaty zgodnie z terminem wskazanym na wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 Dni roboczych.
9. Jeżeli koniec terminu wypowiedzenia przypadnie na sobotę lub dzień wolny od pracy, okres wypowiedzenia ulegnie przedłużeniu i upłynie z końcem Dnia roboczego przypadającego po tym dniu.
10. Z chwilą śmierci Klienta Umowa wygasa.

§12

Na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i na zasadach w nich wyrażonych Bank może udostępniać upoważnionym podmiotom informacje związane z zawarciem i wykonaniem Umowy.

§13

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, stosuje się postanowienia Regulaminu, który jest integralną częścią Umowy. W razie sprzeczności treści Regulaminu z Umową, strony są związane postanowieniami Umowy.

§14

1. Bank informuje, że w przypadkach określonych w ustawie Prawo bankowe oraz w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych przekazuje dane osobowe Klientów:
 - a) do Systemu Bankowy Rejestr prowadzonego przez Związek Banków Polskich z siedzibą w Warszawie i do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie oraz, za ich pośrednictwem, do instytucji finansowych będących podmiotami zależnymi od banków, w związku z zobowiązaniami powstałymi z tytułu Umowy. Dane te mogą być przetwarzane przez wyżej wymienione podmioty do 5 lat od wygaśnięcia zobowiązania, w przypadku, kiedy zwłoka w spłacie świadczenia wynikającego z Umowy wyniesie powyżej 60 dni i jeżeli po zaistnieniu tych okoliczności upłynęło co najmniej 30 dni od poinformowania tej osoby przez Bank o zamiarze udostępnienia danych;
 - b) do biur informacji gospodarczej, w zakresie zobowiązań wynikających z umów zawartych z Bankiem:
 - jeżeli łączna ich wartość przekracza 200 zł oraz są wymagalne od co najmniej od 30 dni;
 - upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez Bank listem poleconym albo doręczenia Klientowi do rąk własnych, na adres do doręczeń wskazany przez Klienta, a jeżeli nie wskazał takiego adresu – na adres miejsca zamieszkania albo na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura;
 - nie upłynęło 6 lat od dnia wymagalności zobowiązania, a w przypadku roszczeń stwierdzonych prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju albo orzeczeniem sądu polubownego, jak również roszczeń stwierdzonych ugodą zawartą przed sądem albo przed sądem polubownym albo ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd nie upłynęło 6 lat od dnia stwierdzenia roszczenia;
 - c) podmiotom, o których mowa w art. 6a – 6d ustawy Prawo bankowe, w tym podmiotom, którym Bank zleca windykowanie należności Banku.
2. Klient może, w terminie roku od otrzymania informacji o ocenie zdolności kredytowej zawniekskować do Banku o udzielenie pisemnych wyjaśnień dotyczących dokonanej przez Bank oceny zdolności kredytowej. Bank ma obowiązek udzielić odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania ww. wniosku. Celem złożenia wyżej wskazanego wniosku, należy skontaktować się z Bankiem poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone (opłata zgodna z taryfą operatora), za pośrednictwem Citibank Online, listownie lub dokonać zgłoszenia w Oddziale Banku.

§15

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania jej przez strony.
2. Bank może odmówić zawarcia Umowy od dnia 1 czerwca 2024r. jeżeli przy składaniu przez Bank oświadczenia o zawarciu Umowy sprawdzenie rejestru zastrzeżeń numerów PESEL wykaże, że numer PESEL Klienta jest zastrzeżony w chwili składania przez Bank oświadczenia woli o zawarciu Umowy. Bank niezwłocznie poinformuje Klienta o przeszkodzie w zawarciu Umowy.
3. Klient otrzymuje Umowę niezwłocznie po jej podpisaniu przez Bank. W przypadku zawarcia Porozumienia, Klient otrzyma potwierdzenie uzgodnionych zmian.
4. Porozumienie jest skuteczne po uzgodnieniu tych warunków przez Bank i Klienta w terminie uzgodnionym przez obie strony oraz po wydaniu przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej.

§16

Porozumienia związane z Umową wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym przez formę pisemną rozumie się również formy uznawane przez przepisy prawa za równoważne formie pisemnej, w tym formę elektroniczną określoną w art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, tj. m.in. Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone lub Citibank Online.

§17

Bank uprzedza, o odpowiedzialności karnej z tytułu art. 297 § 1 Kodeksu karnego za przedkładanie podrobionego, przerobionego, poświadczającego nieprawdę albo nierzetelnego dokumentu albo nierzetelnego, pisemnego oświadczenia.

§18

W trakcie trwania Umowy Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Banku o:

- a) złożeniu przez niego wniosku o ogłoszenie upadłości lub o ogłoszeniu wobec niego upadłości,
- b) zmianach Danych osobowych, numerów telefonów i adresów, w tym adresów e-mail, a także istotnej zmianie źródeł uzyskiwania dochodu oraz istotnym pogorszeniu się sytuacji finansowej Klienta.

1. Oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią i warunkami zawartymi w Umowie i w Regulaminie przed zawarciem Umowy i są one dla mnie zrozumiałe oraz otrzymałam/em następujące dokumenty:
 - a) „Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego”;
 - b) Formularz „Dane pośrednika kredytowego” (jeśli dotyczy);
 - c) Formularz „Oświadczenie Wnioskodawcy/Wnioskodawców o ponoszeniu ryzyka walutowego w związku z ubieganiem się o Kartę Kredytową” (w przypadku, gdy waluta dochodu jest inna niż złotówki);
 - d) Formularz „Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o Kartę Kredytową Citibank”;
 - e) „Informacja o ponoszeniu ryzyka zmiennej stopy procentowej”;
 - f) „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych”;
 - g) Dokument dotyczący opłat.
2. Oświadczam, że wszystkie dane i informacje przekazane Bankowi w związku z zawarciem Umowy są zgodne z prawdą. W przypadku gdy nie podałam numeru PESEL potwierdzam, że nie został mi on nadany i zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Banku o nadaniu mi lub zmianie numeru PESEL.
3. Oświadczam, że:
 - a) otrzymałam/em od Banku informacje niezbędne do podjęcia decyzji w zakresie zaciąganego zobowiązania kredytowego;
 - b) uzyskałam/em od Banku wyjaśnienia do zgłaszanych wątpliwości;
 - c) mam świadomość ryzyka związanego z zaciąganiem zobowiązaniem kredytowym w tym ryzyka związanego ze zmienną stopą procentową;
 - d) mam świadomość ryzyka walutowego związanego z kredytem zaciąganiem w walucie obcej tj. innej niż ta w której uzyskuję dochód oraz potwierdzam treść oświadczeń zawartych w formularzu o którym mowa w ust. 1 lit. c (w przypadku, gdy waluta dochodu jest inna niż złotówki).
4. Strony uzgodniły, że Zestawienie opłat, o którym mowa w Regulaminie będzie przekazywane Klientowi w formie elektronicznej na podany przez Klienta adres email a na życzenie Klienta w formie papierowej na adres korespondencyjny. W przypadku braku adresu email Zestawienie opłat będzie przekazywane Klientowi w formie papierowej na adres korespondencyjny.

data, podpis Klienta

Data i godzina podpisu za Bank:

data(dd-mm-rrrr) _____

godzina (gg:mm) _____ : _____

podpis pełnomocnika Banku

Wyrażam zgodę na zaciągnięcie przez mojego Współmałżonka kredytu w Banku na warunkach wskazanych w niniejszej Umowie.

Imię i nazwisko Współmałżonka Klienta

Pesel Współmałżonka Klienta

Oświadczam, że otrzymałam i zapoznałam się z „Informacją o przetwarzaniu danych osobowych”.

data, podpis Współmałżonka Klienta