

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

Zapraszamy Cię do zapoznania się z Regulaminem Aplikacji mobilnej Citi Mobile.

Dowiesz się z niego m.in.:

- jak logować się do aplikacji mobilnej,
- jak korzystać w pełni z aplikacji i jej funkcjonalności,
- co to jest „Citi Mobile Token” i „Powiadomienia Citi Mobile”,
- jak złożyć reklamację.

W regulaminie zwracamy się do Ciebie pisząc Ty, Ciebie.

Jeśli piszemy my – mamy na myśli Bank – właściciela praw do aplikacji mobilnej Citi Mobile. Mamy również na myśli Bank, jeśli używamy sformułowań poinformujemy, napiszemy, etc.

Pojęcia, które piszemy wielką literą, znajdziesz w słowniku, który umieściliśmy na końcu Regulaminu.

ROZDZIAŁ 1. Jak rozpocząć korzystanie z Aplikacji?

1. Dajemy Ci niewyłączne i bez możliwości przenoszenia prawo do korzystania z Aplikacji na Urządzeniach Mobilnych w zakresie określonym w tym Regulaminie.
2. Aby korzystać z Aplikacji, musisz najpierw zaakceptować ten Regulamin oraz zobowiązać się do jego stosowania.
3. Jeśli treść tego Regulaminu będzie sprzeczna z Regulaminem Rachunków Bankowych lub Regulaminem Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A., należy stosować ten Regulamin.
4. Oświadczamy i zapewniamy, że posiadamy niezbędne prawa do Aplikacji i jesteśmy uprawnieni upoważnić Cię do korzystania z Aplikacji w zakresie opisanym w tym Regulaminie w sposób, który nie narusza praw osób trzecich.
5. Wszelkie prawa do nazw oraz znaków towarowych znajdujących się w Aplikacji w postaci Citi Handlowy i Citi Mobile oraz znak graficzny Citi należą do nas lub podmiotów związanych z Citigroup Inc. Są one chronione na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej.
6. Żadne informacje pochodzące z Aplikacji nie mogą być wykorzystywane w celach komercyjnych, w szczególności poprzez kopiowanie w całości lub części, transmitowanie elektroniczne lub w inny sposób modyfikowane lub wykorzystywane bez naszej wcześniejszej pisemnej zgody.
7. Możesz pobrać Aplikację dla telefonów iPhone poprzez internetowy sklep Apple (App Store), a dla telefonów z systemem Android ze sklepu Google Play. Pobranie Aplikacji możliwe jest na polskich i zagranicznych (dla wybranych lokalizacji) kontach założonych w App Store i Google Play.
8. Aby zainstalować Aplikację, musisz ją pobrać z jednego z wyżej wymienionych sklepów, wyrazić zgodę na jej instalację i zaakceptować Regulamin.
9. Aby odłączyć Aplikację, musisz w ustawieniach telefonu przejść do zarządzania aplikacjami, wybrać Aplikację i wyrazić zgodę na jej odłączenie.
10. Mamy możliwość wprowadzenia aktualizacji Aplikacji. Najnowszą wersję Aplikacji umieścimy w internetowym sklepie z aplikacjami (App Store lub Google Play) odpowiednim dla Twojego Urządzenia Mobilnego.
11. W przypadku aktualizacji systemów Android lub iOS, nie mamy obowiązku aktualizacji Aplikacji.
12. Akceptując Regulamin, wyrażasz zgodę na przechowywanie na swoim urządzeniu następujących danych:
 - a) informacji dotyczących akceptacji Regulaminu,
 - b) daty ostatniej aktualizacji Regulaminu,
 - c) informacji dotyczących aktualizacji elementów graficznych Aplikacji,
 - d) Nazwy Użytkownika,
 - e) informacji dotyczącej korzystania z usługi Citi Mobile Token.
13. Przechowywanie informacji, określonych w pkt 12 powyżej, jest potrzebne do potwierdzenia, że zapoznałeś się z zasadami używania Aplikacji i je akceptujesz oraz do zapewnienia poprawnego działania Aplikacji.
14. Brak akceptacji Regulaminu oznacza, że nie zgadzasz się na przechowywanie informacji, o których mowa w pkt 12 powyżej i w efekcie nie możesz korzystać z Aplikacji.
15. Korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne. Możesz ponosić koszty połączenia internetowego zgodnie z cennikiem swojego operatora sieci komórkowej.
16. Możesz korzystać z Aplikacji również poza granicami Polski. Wtedy możesz ponosić opłaty za transmisję danych zgodne ze stawkami operatora zagranicznego.

ROZDZIAŁ 2. Logowanie do Aplikacji

17. Aby zalogować się aplikacji Citi Mobile musisz wpisać Nazwę Użytkownika i hasło identyczne jak w Citibank Online.
18. Na wybranych Urządzeniach Mobilnych możliwe jest także Logowanie Odciskiem Palca lub Mapą Twarzy:
 - a) W przypadku Logowania Odciskiem Palca/Mapą Twarzy, otrzymujesz dostęp do Listy Rachunków wraz z historią transakcji do 90 dni. Aby wyświetlić dłuższą historię transakcji musisz podać hasło.
 - b) Jeżeli minęło więcej niż 180 dni odkąd po raz ostatni uzyskałeś dostęp do informacji określonych w ppkt a) za pośrednictwem Dostawcy Trzeciego świadczącego usługę dostępu do informacji o rachunku oraz odkąd ostatni raz zastosowałeś Silne Uwierzytelnienie, logowanie do Aplikacji będzie poprzedzone Silnym Uwierzytelnieniem m.in. z wykorzystaniem Citi Mobile Token lub jednorazowego kodu SMS.
19. Aby wykonać inne działania niż dostęp do Listy Rachunków wraz z historią transakcji do 90 dni, musisz:
 - a) zidentyfikować się za pomocą Citi Mobile Token PINu lub,
 - b) zidentyfikować się za pomocą Hasła. Część czynności może wymagać dodatkowego potwierdzenia jednorazowym kodem uwierzytelniającym lub Citi Mobile Token PIN.
20. Jeśli zaistnieje ryzyko naruszenia zasad bezpieczeństwa związanych z Twoimi danymi, możemy wyłączyć możliwość Logowania Odciskiem Palca/Mapą Twarzy.
21. Przynajmniej raz na 90 dni podczas logowania do Aplikacji będziemy wymagać od Ciebie Silnego Uwierzytelniania m.in. z wykorzystaniem Citi Mobile Token lub jednorazowego kodu SMS.
22. Masz obowiązek chronić swoje Urządzenie Mobilne przed dostępem innych osób. Pozyskanie przez inne osoby Twoich Odcisków Palca/Mapy Twarzy lub zarejestrowanie na Twoim urządzeniu Odcisków Palca/Mapy Twarzy innych osób może prowadzić do uzyskania przez te osoby nieuprawnionego dostępu do Aplikacji.
23. Zobowiązujesz się nie udostępniać innym osobom Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja (nie wolno współdzielić z innymi osobami Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja).
24. Zobowiązujesz się nie udostępniać Nazwy Użytkownika i Hasła poprzez oprogramowanie inne niż udostępnione przez Bank, w szczególności oprogramowanie służące udostępnianiu ekranu Urządzenia Mobilnego.
25. Mamy prawo do wyłączenia usługi Logowania Odciskiem Palca/Mapą Twarzy, gdy zaistnieje ryzyko ujawnienia danych klientów lub przetwarzanie danych klientów w sposób bezpieczny będzie zagrożone.
26. Aplikacja nie przechowuje informacji na temat Twoich Odcisków Palców/Mapy Twarzy.
27. Aplikacja Citi Mobile nie zapisuje żadnych danych finansowych, ani informacji o produktach. Utworzenie konta w systemie Citibank Online jest możliwe bezpośrednio na stronie www.citibankonline.pl lub za pośrednictwem Aplikacji.
28. Nazwa Użytkownika zapisywana jest przez Aplikację automatycznie po pierwszym logowaniu. Bank przechowuje informację o Twojej Nazwie Użytkownika na Twoim Urządzeniu Mobilnym. Możesz usunąć z pamięci swojego urządzenia Nazwę Użytkownika poprzez usunięcie wszystkich danych z pamięci podręcznej Aplikacji.
29. Ze względów bezpieczeństwa przetwarzamy Twoje dane lokalizacyjne po nadaniu przez Ciebie odpowiedniego uprawnienia w aplikacji (Uzasadniony interes Banku art. 6 ust. 1 lit. f. RODO). Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych Banku znaleźć można pod adresem <https://www.citibank.pl/uslugi-online/rodo/>
30. Wiarygodność połączenia zapewnia certyfikat Extended Validation SSL (EV SSL). Transmisja danych zabezpieczona jest protokołem TLS z algorytmem szyfrującym AES-256 oraz kluczem RSA o długości 2048 bitów.

ROZDZIAŁ 3. Co umożliwia Ci Aplikacja?

31. Aplikacja pozwala Ci dokonywać czynności związanych z produktami bankowymi, w tym:
 - a) aktywować Kartę Kredytową Citibank oraz Kartę Debetową wraz z nadaniem kodu PIN do karty,
 - b) aktywować/dezaktywować usługę Citibank Global Wallet oraz otwierać subkonta walutowe w ramach tej usługi,
 - c) aktywować Kartę Wirtualną,
 - d) aktywować/dezaktywować/zmieniać ustawienia powiadomień Push dla Usługi CitiAlerts,
 - e) dokonywać podglądu stanu pożyczki gotówkowej, spłacić ratę lub całość kredytu dla posiadaczy Konta Osobistego,
 - f) dokonywać podglądu stanu Kredytu Mieszkaniowego i Pożyczki Hipotecyjnej,
 - g) pobrać wyciąg dla Karty Kredytowej Citibank,
 - h) dokonywać podglądu danych Karty Wirtualnej i karty fizycznej dla Karty Kredytowej Citibank oraz Karty Debetowej,
 - i) dokonywać podglądu i aktualizować niektóre dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres email, adres korespondencyjny, adres zamieszkania oraz adres zameldowania,
 - j) rozłożyć na raty transakcje bezgotówkowe powyżej 100 zł zrealizowane Kartą Kredytową Citibank (Raty w Karcie), rozłożyć na raty wybraną kwotę zadłużenia z ostatniego wyciągu Karty Kredytowej Citibank (Saldo na Raty) oraz skorzystać z przelewu środków z Karty Kredytowej Citibank (Przelew na Raty) w procesie online,
 - k) sprawdzić stanu Konta i Karty Kredytowej Citibank,
 - l) spłacić Kartę Kredytową Citibank,
 - m) sprawdzić kursy walut,
 - n) sprawdzić szczegóły ostatnich transakcji zaksięgowanych oraz oczekujących na Koncie i Karcie Kredytowej Citibank,
 - o) zrealizować transakcje BLIK – płatności BLIK, przelew na telefon BLIK, wypłata BLIK,
 - p) wykonać polecenie przelewu pomiędzy własnymi rachunkami oraz do dowolnych odbiorców z Konta i Karty Kredytowej Citibank,
 - q) wykonać zlecenia walutowych i zlecenia walutowe warunkowe za pośrednictwem Citi Kantor,
 - r) zmienić kod PIN do Karty Kredytowej Citibank,
 - s) zmienić kod ePIN dla Karty Kredytowej Citibank oraz Karty Debetowej,
 - t) zmienić ustawienia BLIK – zmiana dziennych limitów, rejestracja do usługi Przelew na telefon BLIK, zmiana rachunku źródłowego dla płatności z kodem BLIK,
 - u) zarządzać lokatami (zakładanie, zmiana warunków odnowienia oraz dyspozycja zamknięcia lokaty) z wyłączeniem lokat promocyjnych i negocjowanych,
 - v) podłączać Kartę Debetową do Konta Osobistego pomiędzy kontem prowadzonym w PLN, a subkontami walutowymi,
32. W Aplikacji możesz sprawdzić zniżki i rabaty w ramach programu rabatowego dla kart płatniczych Citibank.

ROZDZIAŁ 4. Czym jest Citi Mobile Token?

33. W ramach Aplikacji masz możliwość ustawienia kodu Citi Mobile Token. Służy on do uwierzytelniania Transakcji lub innych operacji.
34. Citi Mobile Token może być wykorzystywany do uwierzytelniania Transakcji i innych dyspozycji w aplikacji Citi Mobile, w Usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online oraz podczas dokonywania płatności kartą w Internecie.
35. Usługa Citi Mobile Token może być aktywowana tylko na jednym Urządzeniu Mobilnym, z którego korzystasz.
36. Aby aktywować Citi Mobile Token musisz najpierw zainstalować Aplikację Citi Mobile i zalogować się do niej. Citi Mobile Token możesz dezaktywować w Aplikacji lub w Usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online.
37. Aktywując Citi Mobile Token nadajesz poufny, 6-cyfrowy numer identyfikacyjny (Citi Mobile Token PIN).
38. Uwierzytelnienie za pomocą Citi Mobile Token może wymagać podania Citi Mobile Token PIN lub jednorazowego Kodu Uwierzytelniającego wygenerowanego za pośrednictwem Citi Mobile Token.

ROZDZIAŁ 5. Czym są Powiadomienia Citi Mobile?

39. Usługa Powiadomień Citi Mobile polega na informowaniu Cię za pomocą wiadomości o zmianach i czynnościach zarejestrowanych przez nas na Twoim Koncie lub Rachunku Karty Kredytowej. Wiadomości są wysyłane na Twój telefon komórkowy, na którym zainstalowana jest Aplikacja. Aby otrzymywać Powiadomienia Citi Mobile, musisz najpierw je aktywować. Podczas aktywacji wskazujesz, jakich informacji mają dotyczyć Powiadomienia Citi Mobile. Mogą to być informacje o m.in.:
 - a) saldzie na Koncie lub Kontach,
 - b) środkach dostępnych na Koncie lub Kontach,
 - c) Lokatach,
 - d) wybranych operacjach na Koncie lub Kontach,
 - e) autoryzacjach Transakcji,
 - f) kosztach Transakcji płatniczej,
 - g) o produktach i usługach.
40. Funkcja Powiadomień Citi Mobile jest bezpłatna. Możesz z niej korzystać jeśli posiadasz Konto Osobiste i / lub Kartę Kredytową i zarejestrowałeś się do bankowości elektronicznej oraz zainstalowałeś aplikację Citi Mobile na swoim Urządzeniu Mobilnym.
41. Jeśli chcesz otrzymywać powiadomienia Citi Mobile, musisz najpierw wyrazić zgodę na wysyłanie powiadomień przez aplikację Citi Mobile w ustawieniach Urządzenia Mobilnego. Aby korzystać z Powiadomień Citi Mobile, wymagane jest połączenie z Internetem.
42. Transakcje, które mają miejsce w czasie, gdy Twoje Urządzenie Mobilne jest wyłączone lub nie ma dostępu do Internetu, nie zostaną objęte Powiadomieniami Citi Mobile.
43. Powiadomienia Citi Mobile przypisane są do jednego urządzenia i wyświetlane są na ekranie głównym Twojego Urządzenia Mobilnego lub na ekranie urządzenia mobilnego współposiadacza Konta, dla którego zostały aktywowane. Usługa nie może być aktywowana dla pełnomocnika.
44. Wiadomości generowane są w czasie rzeczywistym i wysyłane codziennie po operacji powodującej wygenerowanie wiadomości.
45. Aktywacja Powiadomień Citi Mobile oznacza zgodę posiadacza konta na modyfikację usługi Citi Alerts. Powiadomienia Citi Mobile możesz aktywować po zalogowaniu do aplikacji Citi Mobile w Menu Aplikacji. Podczas aktywacji, zaznaczasz typy powiadomień, jakie chcesz otrzymywać. Funkcja Powiadomień Citi Mobile może być aktywowana osobno dla Karty Kredytowej, dla Konta Osobistego oraz dla powiadomień o produktach i usługach. Dezaktywować Powiadomienia Citi Mobile możesz w Aplikacji, a także w Usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online i CitiPhone.
46. Jeśli masz aktywną usługę powiadomień Citi Alerts i aktywujesz Powiadomienia Citi Mobile, automatycznie wyłączymy usługę Citi Alerts w formie SMS i opłatę za tę usługę. Powiadomienia Citi Alerts w formie e-mail pozostaną aktywne. Możesz ponownie włączyć powiadomienia SMS w ramach usługi Citi Alerts mając aktywne Powiadomienia Citi Mobile. Uruchomimy wtedy ponownie pobieranie opłat za tę usługę zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.
47. Powiadomienia Citi Alerts dotyczące bezpieczeństwa i dostarczane za pomocą SMS będą kontynuowane bez względu na to, czy aktywowałeś Powiadomienia Citi Mobile.
48. Lista odebranych Powiadomień Citi Mobile, znajduje się w pamięci podręcznej aplikacji Citi Mobile.

ROZDZIAŁ 6. Bezpieczeństwo Aplikacji

49. Masz obowiązek:
 - a) korzystać z Aplikacji zgodnie z tym Regulaminem;
 - b) przechowywać Nazwę Użytkownika i hasła wykorzystywane do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa przewidzianych w tym Regulaminie;
 - c) nie przechowywać Nazwy Użytkownika i hasła wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji razem z Citi Mobile Token PIN razem;
 - d) nie zapisywać Nazwy Użytkownika, hasła czy Citi Mobile Token PIN w jakiegokolwiek formie oraz na jakimkolwiek nośniku lub urządzeniu, w tym na papierze, w telefonie (także w notatniku oraz liście kontaktów), innym urządzeniu;
 - e) logować się oraz korzystać z Aplikacji Citi Mobile wyłącznie osobiście;
 - f) nikomu nie udostępniać Twojej Nazwy Użytkownika i hasła wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN, zwłaszcza podczas rozmowy telefonicznej, nawet jeżeli rozmówca podaje się za naszego pracownika;
 - g) nie otwierać e-maili, załączników do e-maili maili i linków pochodzących z nieznanych źródeł i od nieznanych nadawców;
 - h) nie przekazywać Twojej Nazwy Użytkownika i hasła wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN na stronach internetowych lub w aplikacjach dostępnych przez linki przesłane przez nieznane osoby, w tym na stronach internetowych zawierających nasze znaki graficzne;
 - i) stosować legalne i zaktualizowane oprogramowanie, w tym antywirusowe, antyspamowe i typu firewall, najnowsze wersje przeglądarek internetowych i fabryczne ustawienia oraz nie stosować aplikacji automatyzujących;
 - j) instalować aplikacje pochodzące jedynie z wiarygodnych sklepów z aplikacjami, takich jak Google Play oraz AppStore;
 - k) nie udostępniać Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja, żadnym innym osobie, w tym osobom bliskim, naszym pracownikom lub osobom podającym się za osoby bliskie lub naszych pracowników;

- l) nie korzystać z aplikacji lub programów umożliwiających zdalny dostęp do urządzenia (tzw. zdalny pulpit), na którym zainstalowana jest Aplikacja, w trakcie korzystania z Aplikacji;
 - m) nie korzystać z aplikacji lub programów umożliwiających zdalny dostęp do Urządzenia Mobilnego (tzw. zdalny pulpit) w czasie logowania się do Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online za pośrednictwem przeglądarki internetowej zainstalowanej w Urządzeniu Mobilnym;
 - n) dokładnie zapoznawać się z komunikatami ostrzegającymi przed oszustwami czy innym ryzykiem, udostępnianymi i przesyłanymi przez nas na naszej stronie internetowej Banku, poprzez aplikację Citi Mobile, Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online lub poprzez Usługę bankowości telefonicznej CitiPhone i kontaktować się z nami w razie jakichkolwiek wątpliwości;
 - o) dokładnie zapoznawać się z otrzymywanymi od nas wiadomościami w ramach Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online, Citi Mobile, wiadomościami SMS oraz korespondencją e-mail, aby weryfikować ich treść z przeprowadzaną czynnością;
 - p) stosować nieoczywiste kombinacje znaków podczas nadawania Citi Mobile Token PIN oraz hasła wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji (nie stosuj ciągów liczb typu: 1111, 0000, 1234, 4321, ani także Twojej daty urodzin, numeru PESEL, numerów dokumentów tożsamości, numeru telefonu czy innych Twoich danych osobowych);
 - q) natychmiast zgłaszać nam utratę, kradzież, przywłaszczenie lub nieuprawnione użycie Aplikacji lub Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja.
Nigdy nie wymagamy ujawnienia przez Ciebie hasła wykorzystywanych do logowania się do Aplikacji oraz Citi Mobile Token PIN (poza miejscami do tego przeznaczonymi w Aplikacji Citi Mobile);
 - r) podczas logowania do aplikacji Citi Mobile, nie prosi o podanie typu telefonu, numeru telefonu oraz nigdy nie nakazujemy instalacji ani oprogramowania ani certyfikatu na telefonie lub innym Twoim urządzeniu;
50. Jeśli zainstalujesz na swoim Urządzeniu Mobilnym aplikację pozwalającą na zdalny dostęp do urządzenia, narażasz Twoje dane i pieniądze na Twoim koncie. Do najczęściej spotykanych oszustw internetowych należą oszustwa w oparciu o oprogramowanie zdalnego pulpitu, oszustwa typu Phishing i Spoofing, oszustwa wykorzystujące fałszywe strony internetowe, oszustwa na tzw. „fałszywe inwestycje”.
51. Nie możesz korzystać z Aplikacji na urządzeniach mobilnych z systemem operacyjnym, na którym zastosowano „jailbreaking” (Apple) i „rooting” (Android) z uwagi na ryzyko obniżenia poziomu bezpieczeństwa.
52. Jeśli logujesz się do Aplikacji za pomocą Logowania Odciskiem Palca lub Mapy Twarzy, rekomendujemy, abyś korzystał z funkcji automatycznej blokady Urządzenia Mobilnego z zabezpieczeniem hasłem.
53. Jeżeli podejrzewasz, że osoba nieuprawniona posiada informacje umożliwiające korzystanie z Aplikacji (w szczególności: Nazwa Użytkownika, hasło) albo utraciłeś Twoje Urządzenie Mobilne lub zostało ono skradzione, przywłaszczone lub osoba trzecia w nieuprawniony sposób użyła to urządzenie lub Aplikację, zgłoś to nam jak najszybciej przez CitiPhone pod numerem: 22 692 24 84 (opłata według aktualnej taryfy operatora), w celu zablokowania Aplikacji. Blokada Aplikacji oznacza równocześnie blokadę Usługi bankowości elektronicznej Citibank Online.

ROZDZIAŁ 7. Pliki Cookies

54. Używane przez nas pliki cookie nie przechowują danych osobowych i wykorzystywane są między innymi do zapamiętywania Twoich preferencji do zabezpieczenia Aplikacji. Jeśli nie wyrazisz zgody na instalowanie plików cookie, może to spowodować brak dostępu do Aplikacji lub jej nieprawidłowe działanie.
55. Przechowywanie informacji lub uzyskiwanie do nich dostępu nie powoduje zmian konfiguracyjnych w Urządzeniu Mobilnym i oprogramowaniu zainstalowanym w tym urządzeniu.
56. W ramach aplikacji Citi Mobile wykorzystujemy dwa rodzaje plików cookie:
- a) Pliki cookie trwałe – są zapisane na urządzeniu, z którego korzystasz. Przechowujemy i potrzebujemy do nich dostępu, aby zapamiętać wybrane przez Ciebie preferencje podczas korzystania z Aplikacji, np. zapamiętanie Nazwy Użytkownika przy logowaniu. Umożliwia to automatyczne uzupełnienie pola Nazwy Użytkownika na Twoim urządzeniu przy ponownym uruchomieniu Aplikacji. Wyrażasz tym samym zgodę na przechowywanie tej informacji na swoim urządzeniu. Możesz usunąć z pamięci swojego urządzenia Nazwę Użytkownika poprzez usunięcie wszystkich danych z pamięci podręcznej Aplikacji.
 - b) Pliki cookie sesji – są niezbędne do utrzymania właściwej wymiany informacji pomiędzy serwerem i Aplikacją. Umożliwiają również poprawne wyświetlanie zawartości odwiedzanej strony, w tym Aplikacji i funkcji w niej zawartych. Przechowujemy i potrzebujemy dostępu do tych informacji, aby zidentyfikować daną sesję (dialog pomiędzy Aplikacją a serwerem) i Użytkowników komunikujących się z serwerem w tym samym czasie.

ROZDZIAŁ 8. Jak złożyć reklamację?

57. Bank informuje, że tylko on zapewnia utrzymanie i wsparcie Aplikacji. Wszelkie uwagi i zastrzeżenia do Aplikacji należy kierować wyłącznie do Banku.
58. Reklamacje możesz złożyć na jeden z poniższych sposobów:
- a) na piśmie:
 - w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo korespondencyjnie na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleśzowska 6, 01-260 Warszawa 42;
 - przez Usługę bankowości elektronicznej 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).
59. 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 (odpowiednim do rozstrzygania spraw określonego rodzaju) w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
60. Na Twoje żądanie Bank potwierdza wpływ reklamacji w formie pisemnej albo w inny sposób uzgodniony z Tobą.
61. Masz możliwość złożenia reklamacji przez pełnomocnika posiadającego pełnomocnictwo udzielone w formie pisemnej z Podpisem notarialnie poświadczonym, aktu notarialnego bądź udzielonym przez Ciebie w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.

62. Złożenie reklamacji od razu po pojawieniu się u Ciebie zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank, chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na reklamację.
63. Bank może zażądać od Ciebie przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
64. Aby szybko i efektywnie rozpatrzyć reklamację, zaleca się, by reklamacja zawierała: imię i nazwisko, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości, opis zdarzenia oraz uchybienia, którego dotyczy, podanie nazwiska pracownika obsługującego Klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie żądania Klienta z tytułu zaistniałych nieprawidłowości, podpis zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku.
65. O wyniku rozpatrzenia reklamacji, poinformujemy Cię bez zbędnej zwłoki i nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez nas usług płatniczych, udzielimy Ci odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
66. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 65 powyżej, prześlemy Ci informację, w której:
- a) wyjaśnimy przyczynę opóźnienia,
 - b) wskażemy okoliczności, które musimy jeszcze ustalić w celu rozpatrzenia sprawy,
 - c) określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji oraz 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
67. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 65 i 66 powyżej w zakresie reklamacji nie dotyczących usług płatniczych, wystarczy wysłanie przez nas odpowiedzi przed ich upływem, a przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
68. Na złożoną reklamację udzielimy odpowiedzi w jeden z następujących sposobów:
- a) na Twój aktualny adres korespondencyjny – w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie w Oddziale Banku, przesłana korespondencyjnie lub gdy wniesiesz o udzielenie odpowiedzi w tej formie;
 - b) na Twój Główny adres e-mail – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana na nasz adres poczty elektronicznej lub gdy wniesiesz o udzielenie odpowiedzi w tej formie;
 - c) poprzez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online (jako kopia odpowiedzi wysłanej na Główny adres e-mail) – w przypadku, gdy reklamacja została przesłana przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online;
 - d) na Twój adres do doręczeń elektronicznych – w przypadku gdy reklamacja została przesłana na adres do doręczeń elektronicznych.
69. W przypadku nieuwzględnienia twoich żądań wynikających z reklamacji, masz możliwość odwołania się od odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:
- Citi Handlowy
Zespół ds. Współpracy z Klientami
ul. Goleiszowska 6
01-260 Warszawa 42
- oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
70. Ewentualne spory między Tobą a nami mogą być rozstrzygane:
- a) na Twój wniosek przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (strona internetowa: zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy);
 - b) na Twój wniosek przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (strona internetowa Rzecznika Finansowego: rf.gov.pl/);
 - c) na Twój wniosek przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne);
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.

ROZDZIAŁ 9. Zmiana Regulaminu

71. W przypadku zmiany Regulaminu Aplikacji Citi Mobile poprosimy Cię o jego ponowną akceptację podczas uruchamiania zaktualizowanej wersji Aplikacji. Jeśli nie zaakceptujesz zmienionego Regulaminu, nie będziesz mógł korzystać z Aplikacji.
72. Regulamin możemy zmienić w przypadku:
- a) dostosowania do nowych lub zmienionych przepisów prawa regulujących naszą działalność lub zmiany interpretacji przepisów regulujących naszą działalność, które wymagają od nas wprowadzenia zmian do Regulaminu;
 - b) wprowadzenia nowych usług albo zmian w zakresie lub sposobie, w jakim te usługi są świadczone (mówimy tu o usługach, których ten Regulamin dotyczy). Taka zmiana nie może naruszać Twojego interesu.
 - c) zmiany w naszych systemach informatycznych,
 - d) dostosowania do nowych zaleceń, rekomendacji lub decyzji wydanych przez organy nadzoru bankowego lub właściwe w sprawach ochrony praw konsumentów w zakresie dotyczącym Regulaminu.
73. Ten Regulamin znajdziesz również na naszej stronie www.citibank.pl.

ROZDZIAŁ 10. Pozostałe postanowienia

74. Zasady korzystania przez z Aplikacji, które nie zostały określone w tym Regulaminie znajdziesz w: Regulaminie Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. i Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. Dokumenty te są dostępne na naszej stronie internetowej i w Oddziałach.
75. Znaki Citi oraz Citi Handlowy są zarejestrowanymi znakami towarowymi Citigroup Inc., używanymi na podstawie licencji. Spółce Citigroup Inc. oraz jej spółkom zależnym przysługują również prawa do niektórych innych znaków towarowych tu użytych.
76. Bank i Użytkownik Aplikacji przyjmują do wiadomości i uzgadniają, że w zakresie, w jakim Użytkownik Aplikacji korzystający z Urządzeń Mobilnych wskazanych w pkt 77 lit i) Apple oraz jednostki zależne Apple są beneficjentami zewnętrznymi praw związanych z udzieloną

licencją na Aplikację oraz że po zaakceptowaniu przez Użytkownika Aplikacji Regulaminu, firmie Apple będzie przysługiwać prawo do egzekwowania Warunków w tym zakresie wyłącznie w związku z udzieloną licencją oraz zgodnie z obowiązującym prawem.

ROZDZIAŁ 11. Definicje

77. O ile nie określiliśmy inaczej, poniższe terminy użyte w Regulaminie mają takie znaczenie:

- a) **Aplikacja** – oprogramowanie przystosowane do Urządzeń Mobilnych, umożliwiające dostęp do serwisu Citi Mobile;
- b) **Bank** – Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie;
- c) **Citi Mobile** – Aplikacja mobilna Citi Mobile. Uproszczona wersja internetowego serwisu transakcyjnego Citibank Online, która zapewnia dostęp do informacji na temat posiadanych przez Ciebie produktów bankowych. Aplikacja umożliwia Ci składanie dyspozycji online przy użyciu urządzenia mobilnego w zakresie:
 - a. Umowy Produktów Depozytowych
 - b. Umowy Rachunku Bankowego „Konto Osobiste Citibank”
 - c. Umowy Rachunku Bankowego „Konto Oszczędnościowe Citibank”
 - d. Umowy Rachunku Bankowego „Konto SuperOszczędnościowe Citibank”
 - e. Umowy o Kartę Kredytową Citibank.
- d) **Citi Mobile Token** – usługa dostępna w aplikacji Citi Mobile, która umożliwia uwierzytelnienie transakcji lub innych czynności;
- e) **Identyfikacja Hasłem** – weryfikacja tożsamości Użytkownika Aplikacji, polegająca na wprowadzeniu przez Ciebie Twojej Nazwy Użytkownika i hasła w celu zalogowania się do Citi Mobile;
- f) **Logowanie Odciskiem Palca/Mapą Twarzy** – proces weryfikacji Twojej tożsamości dostępny dla wybranych Urządzeń Mobilnych w celu dostępu do Listy Rachunków wraz z historią transakcji do 90 dni. Taki dostęp nie wymaga stosowania Identyfikacji Hasłem. Proces polega na skanowaniu charakterystycznych punktów Twojego Odcisku Palca lub Mapy twarzy poprzez czytnik wbudowany w Urządzenie Mobilne. Korzystanie z Identyfikacji Odciskiem Palca lub Mapą Twarzy wymaga aktywacji w Aplikacji. Dodatkowo, wymagana jest rejestracja charakterystycznych punktów Odcisku Palca/Mapy twarzy na Twoim urządzeniu;
- g) **Lista Rachunków** – lista Twoich Kont, Lokat terminowych, oszczędnościowych, brokerskich i kredytowych posiadanych przez Ciebie, które są widoczne w Aplikacji wraz z ich saldami;
- h) **Nazwa Użytkownika** – nadana przez Ciebie nazwa, która definiuje Cię jako użytkownika w serwisie Citi Mobile i jest wykorzystywana do logowania w tym serwisie;
- i) **Urządzenie Mobilne** – telefon z systemem operacyjnym iOS lub Android, który umożliwia pobranie aplikacji Citi Mobile, zainstalowanie jej oraz uruchomienie jej. Aktualna lista wymagań systemowych jest publikowana na www.citibank.pl. Minimalne wymagania systemowe dla Aplikacji:
 - i. iOS 15 i wyższy
 - ii. Android 10 i wyższy;
- j) **Użytkownik Aplikacji** – konsument według definicji pochodzącej z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, który ma Konto Osobiste lub Posiada Kartę Kredytową Citibank lub korzysta z Karty dodatkowej lub innego produktu posiadanego przez Bank oraz używa Aplikacji;
- k) **Pliki cookies** – pliki zapewniające przechowywanie informacji lub uzyskanie dostępu do informacji już przechowywanej w Twoim telefonie;
- l) **Powiadomienia Citi Mobile** – funkcja Aplikacji umożliwiająca nam przekazywanie Ci krótkich wiadomości elektronicznych na telefon komórkowy, na którym zainstalowana jest Aplikacja. Wiadomości dotyczą wybranych produktów bankowych (zwana w dalszej części niniejszego Regulaminu „Powiadomienia Citi Mobile”);
- m) **Osoba fizyczna** – wobec prawa: każdy człowiek od chwili urodzenia do chwili śmierci;
- n) **Phishing** – jeden z najpopularniejszych rodzajów ataków opartych o wiadomości e-mail lub SMS. Wykorzystuje technikę polegającą na tym, że przestępcy internetowi próbują Cię oszukać i spowodować, abyś podjął działanie zgodnie z ich zamierzeniami;
- o) **Spoofing** – rodzaj ataku, w którym przestępcy podszywają się pod banki, instytucje i urzędy państwowe, firmy w celu wyłudzenia danych lub pieniędzy. Oszuści mogą podszyć się pod wybrany adres e-mail, numer telefonu i w nieuczciwy sposób osiągnąć swoje cele;
- p) **Podpis notarialnie poświadczony** – rodzaj poświadczenia, jaki możesz uzyskać w kancelarii notarialnej.

78. Pojęcia pisane w Regulaminie wielką literą, których definicji nie umieściliśmy powyżej, zdefiniowaliśmy w Regulaminie Rachunków Bankowych lub w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.