

Informace o směrnici MiFID

Prosíme, věnujte pozornost následujícím informacím, které mohou být důležité pro náležité posouzení, resp. jejich vnímání v souvislosti s poskytováním investičních služeb Citibank Europe plc, jednající na území České republiky prostřednictvím své pobočky – Citibank Europe plc, organizační složka (dále jen “Citibank”).

Citibank Vám chce poskytovat přesné, správné, jasné a nezavádějící informace o nabízených investičních službách, a to minimálně v rozsahu požadovaném platnou právní úpravou (včetně informování o bance, investičních službách, které poskytuje, celkové ceně a souvisejících poplatcích atd.). Pokud poskytnuté informace dle Vašeho názoru neumožňují dostatečně porozumět povaze investiční služby, druhu investičního nástroje či jeho vlastností, možným rizikům či dalším podstatným skutečnostem souvisejícími s investováním do těchto produktů, prosíme neváhejte nás kontaktovat.

Vaše náležité porozumění nabízené investiční službě a produktu je předpokladem pro řádné plnění našich zákonných povinností a bezproblémové plnění vzájemných povinností v rámci našeho závazkového vztahu, včetně vybudování vzájemné důvěry při poskytování investičních služeb. Porozumět nabízené službě a produktu byste měli ještě před vlastním poskytnutím služby, a to bez ohledu na námi stanovenou kategorii zákazníka či jiné skutečnosti. Neporozumění službě, produktu přitom může mít rozdílné důsledky vzhledem k příslušné kategorii zákazníků. Například některé služby či produkty by v takovém případě nemohly být poskytnuty neprofesionálním zákazníkům apod.

Obecné informace o směrnici MiFID

Základní rámcová směrnice Evropského parlamentu a Rady 2004/39/ES ze dne 21. dubna 2004 o trzích s finančními nástroji (známá pod zkratkou MiFID) byla vydána již v roce 2004 a navazující další prováděcí směrnice a nařízení byly vydány o 2 roky později (2006/73/ES, 2006/1287/ES). Tato evropská úprava má za cíl sjednotit úpravu poskytování investičních služeb v rámci Evropské unie.

MiFID byl zhruba s ročním zpožděním oproti jiným evropským zemím transponován do českého právního řádu, zejména novelou (zákon č. 230/2008 Sb.) zákona o podnikání na kapitálovém trhu, zákona č.256/2004 Sb., v platném znění, a prováděcími vyhláškami ČNB, jež byly buď novelizovány či zcela nahrazeny novými prováděcími vyhláškami ČNB.

Novela zákona o podnikání na kapitálovém trhu vstoupila v platnost a účinnost 1 července 2008, s poskytnutím 5-ti měsíčního období na přizpůsobení se novým regulatorním požadavkům (tj. poskytovatelé investičních služeb na území České republiky měli povinnost tak učinit nejpozději k 1. prosinci 2008).

Jelikož se úpravy (dle regulace MiFID) týkají v zásadě všech oblastí činnosti obchodníka při poskytování investičních služeb, pokusili jsme se připravit stručnou informaci shrnující podmínky poskytování investičních služeb z pohledu zákazníka, a nezaobírat se oblastmi, které nejsou z pohledu zákazníka podstatné (například některé požadavky na vnitřní uspořádání jednotlivých oddělení banky apod.).

Kategorizace zákazníků z pohledu směrnice MiFID

Informace o kategorizaci zákazníků, poučení o změně zařazení a související omezení ochrany zákazníka

MiFID rozlišuje tři kategorie zákazníků investičních služeb, které se odlišují úrovní poskytované regulatorní ochrany. Citibank je povinna zákazníka zařadit do příslušné kategorie, a to v souladu se zákonem o podnikání na kapitálovém trhu. Tento zákon stanoví následující kategorie: (i) zákazník, který není profesionální (neprofesionální zákazník), (ii) profesionální zákazník a (iii) profesionální zákazník, vůči kterému není Citibank povinna při poskytování některých hlavních investičních služeb dodržovat příslušná pravidla jednání s zákazníky (způsobilá protistrana).

Způsobilé protistraně Citibank nemusí poskytnout prakticky žádnou ochranu. Profesionálnímu zákazníkovi je Citibank povinna poskytnout minimální nutnou úroveň ochrany. Neprofesionální zákazník požívá ze strany Citibank maximální a právními předpisy detailně předepsanou míru ochrany. Základní důvody a rozdíly v zacházení s neprofesionálním zákazníkem oproti profesionálnímu zákazníkovi spočívají zejména v:

- (i) větším detailu a rozsahu předávaných informací a poskytovaných poučení;
- (ii) nutnosti uzavření příslušné smlouvy v písemné podobě či na tzv. pevném nosiči;
- (iii) podrobném provádění testů vhodnosti či přiměřenosti investičních nástrojů resp. služeb bez možnosti automatického předpokládání některých odpovědí;
- (iv) podrobnější struktuře informování o provedeném pokynu a stavu majetku zákazníka.

Zařazení do příslušné zákaznické kategorie má vliv na míru příslušné ochrany a může mít i dopad na rozsah Citibank nabízených služeb resp. investičních nástrojů. V případě, kdy zákazník nesouhlasí s provedeným zařazením do příslušné kategorie, může žádat Citibank o prověření předpokladů, ze kterých bylo při kategorizaci vycházeno. Důsledkem takové změny však může být snížená ochrana zákazníka či nemožnost poskytnout příslušnou investiční službu.

Za podmínky souhlasu Citibank a zároveň při splnění určitých kvantitativních limitů je možno požádat o přestup z kategorie neprofesionálního zákazníka do kategorie profesionálního zákazníka. Tento přestup je současně spojen se ztrátou dosavadní míry ochrany a úrovně zacházení (viz. výše) a v případě příslušného zahraničního záručního systému může dojít ke ztrátě nároku na výplatu náhrady z daného záručního systému.

Zákazník, který je profesionální zákazník, může též požádat o přestup z kategorie s nižší mírou ochrany do kategorie s vyšší mírou ochrany. Též v tomto případě není Citibank povinna přestupu vyhovět (mimo případ kdy o přestup žádá zákazník, který byl původně v kategorii neprofesionálního zákazníka).

V případě, kdy by zákazník požadoval vyšší míru ochrany ohledně jednotlivé investiční služby resp. investičního nástroje, je oprávněn ji po Citibank požadovat, aniž je tím dotčena možnost přestupu mezi jednotlivými kategoriemi.

Za podmínek stanovených zákonem o podnikání na kapitálovém trhu je možné, aby zákazník byl kategorizován odlišně pro případ poskytování hlavní investiční služby (např. přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů zákazníkovi) a vedlejší investiční služby (custody služby apod.)

A. Fyzické osoby-nepodnikatelé

Všichni zákazníci, fyzické osoby - nepodnikatelé obhospodařující svůj vlastní nepodnikatelský majetek jsou Citibank zpravidla automaticky kategorizováni jako neprofesionální zákazníci. Kategorii neprofesionálních zákazníků, je přiznána nejvyšší úroveň ochrany.

Tento režim spočívá zejména v:

- a) širším rozsahu poskytovaných informací (včetně informací o pobídkách, informací pro případ střetu zájmů, informací o závazkovém vztahu atd),
- b) provádění pokynů zákazníků za nejlepších podmínek,
- c) vyhodnocení přiměřenosti či vhodnosti poskytované služby (je-li relevantní ve vztahu k dané poskytnuté službě)- vyžadování informací od zákazníků.

B. Právnícké osoby a fyzické osoby podnikatelé

Právnícké osoby a fyzické osoby podnikatelé jsou kategorizováni v souladu s objektivními kritérii dle informací dostupných Citibank do třech kategorií.

Za profesionálního zákazníka, vůči kterému není Citibank povinna při poskytování některých hlavních investičních služeb dodržovat příslušná pravidla jednání se zákazníky (tzv. způsobilá protistrana) Citibank považuje v souladu se zákonem

- a) banky a instituce elektronických peněz,
- b) spořitelní a úvěrní družstva,
- c) obchodníky s cennými papíry,
- d) pojišťovny,
- e) zajišťovny,
- f) investiční společnosti,
- g) investiční fondy,
- h) penzijní fondy,
- i) osoby, které jako svou rozhodující činnost provádí sekuritizaci,
- j) osoby, které obchodují na vlastní účet s investičními nástroji za účelem snížení rizika (hedging) z obchodů s příslušnými investičními nástroji a tato činnost patří mezi její rozhodující činnosti,
- k) osoby, které obchodují na vlastní účet s příslušnými investičními nástroji nebo komoditami a tato činnost patří mezi její rozhodující činnosti,
- l) právnické osoby, které jsou příslušné hospodařit s majetkem státu při zajišťování nákupu, prodeje nebo správy jeho pohledávek nebo jiných aktiv, anebo při restrukturalizaci obchodních společností nebo jiných právnických osob s majetkovou účastí státu,
- m) zahraniční osoby s obdobnou činností jako některé z osob uvedených v písmenech a) až l),
- n) státy nebo členské státy federace,
- o) Českou národní banku, zahraniční centrální banku nebo Evropskou centrální banku, a
- p) Světovou banku, Mezinárodní měnový fond, Evropskou investiční banku nebo jinou mezinárodní finanční instituci.

Za profesionálního zákazníka Citibank zpravidla považuje právnické osoby založené za účelem podnikání (i zahraniční osoby), které podle poslední účetní závěrky splňují alespoň 2 ze 3 kritérií, kterými jsou

1. celková výše aktiv odpovídající částce alespoň 20 000 000 EUR,
2. čistý roční obrát odpovídající částce alespoň 40 000 000 EUR,
3. vlastní kapitál odpovídající částce alespoň 2 000 000 EUR.

Všechny ostatní právnické osoby Citibank zpravidla považuje za neprofesionální zákazníky.

Kategorii neprofesionálních zákazníků, je přiznána nejvyšší úroveň ochrany.

Tento režim spočívá zejména v:

- a) širším rozsahu poskytovaných informací (včetně informací o pobídkách, informací pro případ střetu zájmů, informací o závazkovém vztahu atd),
- b) provádění pokynů zákazníků za nejlepších podmínek,
- c) vyhodnocení přiměřenosti či vhodnosti poskytované služby (je-li relevantní ve vztahu k dané poskytnuté službě)- vyžadování informací od zákazníků.

Vyhodnocení přiměřenosti či vhodnosti poskytované Služby

Vyžadování informací od neprofesionálních zákazníků (tam, kde je to relevantní ve vztahu k příslušné investiční službě).

V případě služby přijímání a předávání pokynů, provádění pokynů a obchodování na vlastní účet vyplývá Citibank povinnost získat informace, které umožní posoudit, zda poskytnutí příslušné

služby anebo provedení obchodu s investičním nástrojem odpovídá znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení rizik, které s nástrojem nebo službou souvisí. V případě, že Citibank na základě poskytnutých informací vyhodnotí, že úroveň odborných znalostí a zkušeností v oblasti investic není postačující pro pochopení veškerých rizik s nástrojem souvisejících, zákazníka upozorní na tuto skutečnost. Jestliže naopak Citibank vyhodnotí, že si zákazník je vědom příslušných rizik, Citibank o uvedené skutečnosti bude informovat a zákazník bude moci provádět veškeré následné operace bez dalších upozornění ze strany Citibank.

Citibank v případě profesionálních zákazníků, investorů předpokládá v souladu se zákonem dostatečnou úroveň znalostí a zkušeností v oblasti investic k tomu, aby učinil příslušné investiční rozhodnutí a vyhodnocoval související rizika. Přiměřenost služby ve vztahu ke způsobilým protistranám Citibank tedy zpravidla nevyhodnocuje.

V případě, že Citibank poskytuje službu investiční poradenství zákazníkovi, což musí být výslovně dohodnuto na základě zvláštní písemné smlouvy, a tyto informace nejsou poskytnuty zákazníkem v rozsahu, v jakém Citibank umožní vyhodnotit vhodnost dané investiční služby či nástroje, příp. tyto informace neodpovídají finančnímu zázemí zákazníka, jeho investičním cílům a odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik, Citibank nebude v souladu se zákonem oprávněna poskytnout příslušnou službu či produkt v rámci investičního poradenství.

Informace o nabízených investičních službách a nástrojích

Jakákoliv jiná investiční služba či investiční nástroje mimo níže vymezený rámec je možná pouze na základě zvláštního písemného ujednání (či individuální dohody) mezi Citibank a jednotlivým zákazníkem. Předmětem daného ujednání, resp. dohody se Citibank budou rovněž konkrétní smluvní podmínky týkající se požadované investiční služby. Pro fyzické osoby nepodnikatele další informace o nabízených investičních službách a nástrojích na adrese <http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/investice/jak-investovat.htm> .

Banka v současné době s ohledem na obchodní činnost vykonávanou na území České republiky nepoužívá vázané zástupce ve smyslu zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Citibank aktuálně nenabízí službu obhospodařování majetku zákazníka, je-li jeho součástí investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání /tj. portfolio management - asset management/.

Investiční služby

Informace o investičních službách, které Banka poskytuje.

Banka je oprávněna v souladu s platnou bankovní licencí poskytovat mj. následující investiční služby:

- přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů;
- provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníka;
- obchodování s investičními nástroji na vlastní účet;
- investiční poradenství týkající se investičních nástrojů;
- úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb;
- upisování nebo umísťování investičních nástrojů se závazkem jejich upsání;
- umísťování investičních nástrojů bez závazku jejich upsání.

Citibank zorganizovala svoji činnost tak, že poskytuje rozdílné služby a produkty různým skupinám zákazníků/segmentům. Toto dělení sleduje i organizace webových stránek. Pro více informací o investičních službách a produktech poskytovaných v rámci jednotlivých segmentů, klikněte na:

- fyzické osoby nepodnikatelé – <http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/investice/jak-investovat.htm> ,

- právnické osoby a fyzické osoby podnikatelé (zákazníci Local Commercial Bank, nebo CitiProfesion) - <http://www.citibank.cz/czech/corporate/czech/xfile33.htm>

A. Fyzické osoby nepodnikatelé

Zákazníkům, fyzickým osobám nepodnikatelům majetek (tedy nikoliv živnostníkům), mohou být standardně poskytnuty zpravidla tyto služby:

1. přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů,
2. provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníků,
3. investiční poradenství týkající se investičních nástrojů,
4. úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb;

B. Právnické osoby a fyzické osoby podnikatelé

Zákazníkům, fyzickým osobám podnikatelům mohou být standardně poskytovány zpravidla tyto služby:

1. přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů,
2. provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníků,
3. obchodování s investičními nástroji na vlastní účet;

Zákazníkům, právnickým osobám mohou být standardně poskytovány zpravidla tyto služby:

1. přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů;
2. provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet zákazníka;
3. obchodování s investičními nástroji na vlastní účet;
4. úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb;

Služba upisování nebo umísťování investičních nástrojů se závazkem jejich upsání; resp. služba umísťování investičních nástrojů bez závazku jejich upsání je natolik specifickou službou poskytovanou výhradně na základě speciálních individualizovaných ujednání. Veškeré detaily týkající se těchto služeb je možné konzultovat s příslušným pracovníkem Corporate Finance.

Investiční nástroje

Informace o investičních nástrojích, kterých se má investiční služba Citibank týkat.

Citibank poskytuje příslušné investiční služby s ohledem na následující investiční nástroje:

(i) cenné papíry kolektivního investování (např. akcie nebo podílové listy fondu kolektivního investování) jsou cenné papíry, jež představují podíl podílníka na majetku v podílovém fondu, resp. investičním fondu a se kterými jsou spojena další práva plynoucí z příslušné právní úpravy, statutu/prospektu či jiného konsitativního dokumentu;

(ii) investiční cenné papíry (např. dluhopisy nebo strukturované dluhopisy) jsou cenné papíry, které jsou obchodovatelné na kapitálovém trhu, jež představují právo na splacení dlužné částky, resp. z nich vyplývá právo na vypořádání v penězích a jejich hodnota je určena hodnotou investičních cenných papírů, měnových kurzů, úrokových sazeb, úrokových výnosů, komodit nebo finančních indexů či jiných kvantitativně vyjádřených ukazatelů.

(iii) OTC deriváty (např. opce, forwardy, swapy a jiné nástroje) jsou investiční nástroje neobchodované na regulovaném trhu, jejichž hodnota se zpravidla vztahuje ke kurzu nebo hodnotě cenných papírů, měnovým kurzům, úrokové míře nebo úrokovému výnosu, jakož i jiným derivátům, finančním indexům či dalším obdobným hodnotám, a ze kterých vyplývá právo na vypořádání v penězích nebo právo na dodání majetkové hodnoty, kníž se jejich hodnota vztahuje; příp. jiné nástroje umožňující přenos úrokového rizika či finanční rozdílové smlouvy apod.

(iv) jiné OTC strukturované produkty – jiné investiční nástroje neobchodované na regulovaném trhu (např. investiční nástroje podobné některými svými vlastnostmi vkladům s výnosem závislým na kurzu nebo hodnotě cenných papírů, měnovém kurzu, úrokové míře, finančním indexu či jiné obdobné hodnotě apod.).

Další podrobnosti o povaze a vlastnostech jednotlivých investičních nástrojů mohou být součástí zvláštních písemných smluv se zákazníkem, nebo uveřejněny na webové stránce Citibank. Další informace můžete nalézt v **Aktuální nabídce pro fyzické osoby nepodnikatele Citibank** na adrese <http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/investice/seznam-fondu.htm> v rámci příslušného segmentu, jež podléhá aktualizaci.

Rizika spojená s investičními nástroji a upozornění týkající se investic do investičních nástrojů

Obchody s investičními instrumenty jsou spojeny s řadou rizikových faktorů, které mohou mít vliv na výnosnost nebo ztrátovost každé investice. Jde především o následující rizika (rizikové faktory): tržní, měnové, likvidity, inflační, riziko emitenta atd. Investici do investičních instrumentů je třeba vždy posoudit z hlediska jednotlivých rizik, ale rovněž i s ohledem na vlastní finanční možnosti, investiční cíle a zkušenosti investora. Investování do investičních nástrojů je riskantní a není vhodné pro každého investora.

Upozornění týkající se investic do investičních nástrojů

Investiční nástroje nejsou bankovním vkladem a nejsou pojištěny vládou ani v rámci Fondu pojištění vkladů jako pohledávka z bankovního vkladu, ani nejsou závazkem či jakýmkoliv způsobem zaručeny či pojištěny Citibank/Citigroup, Inc. ani jakoukoliv společností přímo či nepřímo ovládanou Citigroup, Inc., pokud platný statut/prospekt či jiný závazný konstitutivní dokument stanovující bližší podmínky investičního nástroje nestanoví výslovně jinak.

S obchodováním s investičními nástroji jsou spojena investiční rizika, a to včetně případné ztráty investovaných prostředků. Před poskytnutím investiční služby zákazník potvrzuje v dokumentech stanovujících bližší podmínky poskytnuté investiční služby, že byl Citibank řádně informován o možných rizicích, která mohou být spojena s požadovanou službou a že je schopen ohodnotit a porozumět investici do investičního nástroje a akceptuje podmínky a rizika investice do investičního nástroje.

Historický či předpokládaný výnos kteréhokoliv investičního nástroje není zárukou budoucího vývoje. Cena investičního nástroje může klesnout, jakož i stoupnout a návratnost vložených prostředků do investičního nástroje není zaručena ani předpokládané či možné výnosy nejsou zaručené

Investiční nástroj denominovaný v jiné než lokální měně může dále fluktuace měnových kurzů způsobit ztrátu investovaných prostředků.

Citibank není odpovědná za plnění jakékoliv daňové povinnosti za zákazníka a ani neposkytuje zákazníkovi daňové ani právní poradenství.

Obecné poučení o podstatě jednotlivých typů rizik souvisejících s investičními nástroji

Tržní riziko - znamená pravděpodobnost změny (poklesu) tržní ceny investičního nástroje vlivem některého z tržních faktorů (úroková sazba, měnový kurs, cena a výkonnost podkladových aktiv apod.). Do tržního rizika zahrnujeme zejména měnové a úrokové riziko.

Měnové riziko - je jedna z forem tržního rizika a znamená pravděpodobnost, že se tržní cena investičního nástroje změní (poklesne) v důsledku změny měnového kurzu. Např. cenné papíry denominované v USD při následném oslabení USD zaznamenávají pokles tržní hodnoty vyjádřené v CZK, aniž by se cena těchto cenných papírů v USD jakkoliv změnila. Měnové riziko se týká zejména investičních nástrojů denominovaných v jiné než tuzemské měně a měnových derivátů.

Úrokové riziko – je další z forem tržního rizika a vyjadřuje pravděpodobnost změny (poklesu) tržní ceny investičního nástroje v závislosti na změně úrokových sazeb. Úrokovému riziku jsou vystaveny především obchody s dluhovými cennými papíry, jejichž tržní cena se pohybuje nepřímo úměrně k pohybu úrokových sazeb a úrokové deriváty.

Riziko likvidity - vyjadřuje pravděpodobnost, že v případě potřeby promptní přeměny investičního nástroje do peněžních prostředků je tato transakce zatížena dodatečnými transakčními náklady nebo ji dokonce nelze provést v požadovaném termínu. Riziko likvidity je relevantní především u málo obchodovaných, strukturovaných nebo individualizovaných investičních nástrojů a u investičních nástrojů, kde se kupující zavazuje držet tento nástroj alespoň po určitou minimální dobu.

Riziko emitenta - vyjadřuje pravděpodobnost, že emitent cenných papírů nebude moci dostát svým závazkům z těchto cenných papírů vyplývajících (např. neschopnost splatit dluhopisy), nebo v důsledku chybných rozhodnutí managementu a špatných hospodářských výsledků dojde k výraznému poklesu tržní ceny cenného papíru (např. u akcií).

Riziko odvětví – vyjadřuje pravděpodobnost změny tržní ceny investičních instrumentů (zejména akcií a některých derivátů) jejichž cenový vývoj je spjat s hospodářským cyklem celého odvětví.

Riziko pákového efektu – některé investiční nástroje mohou být spojeny s tzv. pákovým efektem. Pákový efekt lze obecně vyjádřit jako mechanismus, kdy malá procentní změna ceny podkladového aktiva derivátu nebo investičního nástroje nakoupeného na úvěr znamená několikanásobně větší procentní změnu zisku nebo ztráty ve vztahu k vlastním investovaným prostředkům zákazníka. Během doby držby takového investičního nástroje může tržní cena nástroje výrazně kolidovat, tudíž v okamžiku realizace takového investičního nástroje existuje riziko ztráty části nebo i celé investované částky a dokonce může dojít ke vzniku dalších dodatečných finančních závazků.

Riziko politické – vyjadřuje pravděpodobnost změny politické situace, která negativně ovlivní investiční nástroj, jeho cenu, převoditelnost, postavení emitenta apod. (např. zavedení devizových omezení, znárodnění apod.).

Nejedná se o úplný výčet rizik spojených s investováním do investičních nástrojů. Zákazník je povinen vždy pečlivě zvážit, zda je srozuměn a ochoten nést uvedená rizika, a v případě jakýchkoli pochybností ohledně důsledků či přijatelnosti daných rizik pro zákazníka, má zákazník povinnost předem upozornit o těchto skutečnostech Citibank. Další podrobnosti či vysvětlení ohledně rizik spojených s investičním nástrojem budou také sděleny zákazníkovi na základě jeho vyžádání.

Politika provádění pokynů

Provádění pokynů zákazníků za nejlepších podmínek

Citibank realizuje pokyny zákazníků v souladu s instrukcemi zákazníka, resp. v souladu se stanovenými Pravidly pro provádění pokynů. Nastavená pravidla zohledňují předem definovaná kritéria, která mají za cíl dosáhnout v obecné rovině provedení pokynů v nejlepším zájmu zákazníka, tedy za nejlepších podmínek. Podrobná pravidla pro podávání pokynů, jejich typy, náležitosti, platnost, možnosti změny či další dispozice s pokyny, jakož i seznam regulovaných trhů a dalších převodních míst, které užívá k obstarání obchodů s investičními nástroji je součástí **Pravidel pro provádění pokynů** (na vyžádání vám budou poskytnuta bankéřem). Obecně Citibank při přijímání, předávání a provádění pokynů postupuje tak, že pokyny svých zákazníků provádí za nejlepších možných podmínek, přičemž zejména zohledňuje cenu investičních nástrojů, kterou lze za daných tržních podmínek na příslušném trhu dosáhnout, rychlost, s jakou lze pokyn provést, pravděpodobnost provedení pokynu, objem požadovaného obchodu, podmínky a způsob vypořádání obchodu, typ pokynu a další faktory významné pro uspokojení pokynů za nejlepších podmínek. Není-li ve smlouvě s neprofesionálním zákazníkem uvedeno jinak, postupuje Citibank při provádění pokynů tak, že rozhodujícím kritériem pro provedení pokynu za nejvýhodnějších podmínek je faktor ceny investičního nástroje ve spojení s faktorem minimalizace celkového objemu poplatků spojených s daným obchodem.

Podáním pokynu nebo uzavřením obchodu bere zákazník na vědomí platné znění Pravidel pro provádění pokynů Citibank za nejlepších podmínek a souhlasí s nimi.

Dosažení nejlepších podmínek ve smyslu Pravidel však nutně neznamená, že tohoto výsledku musí být dosaženo vždy ve vztahu ke každému jednotlivému pokynu, resp. že nemohlo být s ohledem na konkrétní pokyn dosaženo lepší ceny či jiných podmínek za určitých okolností. Relativní důležitost uvedených faktorů je posouzena Citibank v rámci jejích obvyklých obchodních podmínek a postupů, resp. zkušeností ve světle dostupných informací a podmínek na příslušném trhu, přičemž tyto budou dále posouzeny s přihlédnutím k následujícím kritériím:

- povahy pokynu zákazníka
- povahy a vlastností investičního nástroje, který je předmětem pokynu zákazníka
- povahy převodního místa, na něž lze pokyn zákazníka nasměrovat.

V případě pokynu zákazníka, který není profesionální, provedení pokynu za nejlepších podmínek se určuje z hlediska celkového plnění, které se skládá z ceny investičního nástroje a nákladů spojených s provedením pokynu, kam patří i veškeré výlohy zákazníka přímo související s provedením pokynu, včetně poplatků převodním místům, poplatků za zúčtování a případných dalších poplatků placeným třetím stranám, které se účastní na provedení pokynu.

Pokyn může být rovněž v některých případech proveden třetí stranou a/nebo jeho provedení může být zprostředkováno třetí stranou, a to zpravidla jinou společností ze skupiny Citigroup nebo jiným poskytovatelem příslušné investiční služby či činnosti (např. broker). V těchto případech Citibank má povinnost zajistit, aby (i) taková třetí strana postupovala v souladu s Pravidly či jinými pravidly provádění pokynů za nejlepších podmínek, kterou bude Citibank považovat za rozumně přijatelnou a/nebo (ii) taková třetí strana byla Citibank posouzena a určena jako osoba, která provede příslušný pokyn za nejlepších možných podmínek.

V případech, kdy Citibank přijme zvláštní instrukci zákazníka s ohledem na provedení daného pokynu, bude se touto instrukcí řídit, v kterémžto případě Citibank neponese odpovědnost za jednání podle Pravidel, avšak to výhradně v rozsahu, v němž přijme a bude jednat v souladu s danou instrukcí zákazníka.

Pokud nebude s zákazníkem dohodnuto jinak, Citibank bude směřovat odpovídající pokyny zákazníka na příslušná převodní místa. V případě, že pokyn klientská má být proveden na konkrétním regulovaném trhu či vícestranném obchodním systému, bude daný pokyn proveden společností ze skupiny Citigroup, která je členem daného regulovaného trhu či vícestranného obchodního systému. Tím nejsou dotčeny povinnosti Citibank při provádění pokynů třetí stranou (jak jsou popsány v Pravidlech pro provádění pokynů).

Mezi kritéria, jež mají dopad na výběr převodního místa pro daný pokyn zákazníka, patří s ohledem na jednotlivé investiční nástroje následující:

- obecně dostupné ceny
- míra likvidity
- relativní volatilita na trhu
- rychlost provedení
- náklady provedení
- úvěruschopnost protistran na daném místě či centrální protistrany (je-li to relevantní)
- kvalita a náklady zúčtování a vypořádání.

Na některých trzích může volatilita cen znamenat, že časový faktor je ten nejdůležitější, zatímco na jiných trzích s nízkou likviditou může samotný fakt provedení pokynu představovat provedení za nejlepších podmínek. V jiných případech, výběr místa k provedení pokynů může být významně omezen z důvodu povahy pokynu či druhu investičního nástroje anebo zvláštní instrukce zákazníka. Kupříkladu, pokud jsou dané investiční nástroje méně likvidní, existuje omezený počet či pouze jediné místo pro provedení daného pokynu.

Citibank bude pravidelně, minimálně na roční bázi, posuzovat a porovnávat místa k provedení pokynů používaná Citibank pro účely stanovené v Pravidlech pro provádění pokynů. V případě nutnosti, učiní nezbytné změny v těchto pravidlech.

V některých případech, kdy bude mít Citibank k dispozici více srovnatelných míst k provedení pokynů, může Citibank pro účely výběru převodních míst dle příslušných Pravidel a posuzování výsledků pro zákazníka, kterých by bylo dosaženo provedením jeho pokynu v každém z daných převodních míst, vzít v potaz pouze vlastní provize a náklady na provedení pokynu na jednotlivých převodních místech.

Citibank bude průběžně vyhodnocovat účinnost Pravidel pro provádění pokynů, zejména kvalitu provedení pokynů ze strany třetích stran a zjištěné nedostatky odstraní bez zbytečného odkladu. Citibank bude pravidelně přezkoumávat svá pravidla provádění pokynů. Současně Citibank přezkoumává pravidelně podmínky Pravidel pro provádění pokynů, případně neprodleně poté, co dojde k významné změně ovlivňující schopnost dosáhnout provedením pokynu nejlepší možný výsledek pro zákazníka, nejméně však jednou ročně. Citibank uveřejní další podrobnosti týkající se pravidel či změn podmínek majících vliv na provádění pokynů či tato pravidla (včetně informací o změnách převodních míst).

Informace o sdružování pokynů a obchodů a možných důsledcích sdružování

Citibank je oprávněna provést pokyn zákazníka společně s obchodem na vlastní účet nebo s pokynem jiného zákazníka (dále jen „sdružovat pokyny“) a zákazník souhlasí s takovým sdružováním pokynů, jestliže:

- (i) není pravděpodobné, že sdružení pokynů bude pro zákazníky, jejichž pokyny mají být sdruženy, méně výhodné než jejich samostatné provedení;
- (ii) Zákazník, jehož pokyn má být sdružen, byl informován, že sdružení tohoto pokynu pro něj může být méně výhodné než jeho samostatné provedení, pokud taková situace může nastat;
- (iii) rozvržení plnění a závazků z provedeného sdruženého pokynu uskuteční v souladu s příslušným vnitřním předpisem Citibank; a
- (iv) rozvržení plnění a závazků ze sdruženého pokynu nepoškodí žádného zákazníka.

Pokud byl sdružený pokyn zákazníka a obchod na vlastní účet proveden pouze částečně, Citibank přiznává plnění a odpovídající závazky ze sdruženého pokynu přednostně zákazníkovi, ledaže je Citibank schopna doložit, že sdružený pokyn se uskutečnil za výhodnějších podmínek, než jakých by pravděpodobně dosáhl u jednotlivých pokynů, nebo by se neuskutečnil vůbec. Pokud Citibank doloží dané skutečnosti, může rozdělit plnění a závazky ze sdruženého pokynu poměrně.

Citibank Vás informuje o všech vážných těžkostech způsobilých ovlivnit řádnou realizaci, resp. zpoždění ve vypořádání Vašich pokynů a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o uvedených těžkostech či zpoždění dozví. V případě zájmu máte samozřejmě možnost dotázat se na stav Vašeho pokynu (tato služba je zpoplatněna v segmentu fyzických osob).

Střet zájmů

Hlavním cílem Citibank při poskytování investičních služeb je jednat čestně, spravedlivě a profesionálně v souladu s Vašimi nejlepšími zájmy, poskytnout Vám přiměřené a úplné informace, které nejsou nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé a poskytnout Vám investiční služby, které berou v potaz Vaši konkrétní situaci.

Proto zásady a předpisy zavedené v rámci Citibank, jež se týkají **řízení a řešení potenciálních případů střetu zájmů** si kladou za cíl zajistit v maximální míře ochranu zájmů zákazníka.

Střety zájmů mohou vzniknout už jen z toho důvodu, že Citigroup/Citibank se věnuje široké škále obchodních aktivit, při nichž přichází do styku s různými zákazníky. Jiné mohou vzniknout v důsledku zvláštních okolností, které mohou vyvstat při konkrétní obchodní činnosti.

Pro zjišťování a řízení střetu zájmů mezi Citibank a zákazníky Citibank navzájem, které vznikají v průběhu poskytování investičních služeb, Citibank zavedla a v praxi uplatňuje účinná organizační a administrativní opatření s cílem zabránit tomu, aby střet zájmů negativně ovlivnil zájmy zákazníků Citibank.

Při určení, zda-li jde či mohlo by v daném případě jít o **střet zájmů**, je ze strany Citibank posuzováno, jde-li v daném případě o závažné riziko možného vzniku škody/ztráty utrpěné zákazníkem, přičemž se v úvahu bere skutečnost, zda-li Citibank nebo její zaměstnanec:

- by pravděpodobně získali finanční prospěch nebo se vyvarovali vzniku finanční ztráty, a to v obou uvedených případech v neprospěch zákazníka;
- mají majetkový prospěch z výnosu/výsledku služby poskytnuté zákazníkovi anebo z transakce provedené zákaznickovým jménem (příčemž majetkový prospěch vznikl navíc a mimo vlastního zákaznickova majetkového prospěchu či zájmu z výnosu/na výsledku takové transakce);
- mají finanční nebo jinou kompenzaci pro upřednostnění zájmu dalšího zákazníka nebo skupiny zákazníků nad zájmem dotyčného původního zákazníka;
- provozují stejný druh podnikání jako zákazník;
- obdrželi nebo v budoucnu obdrží jakýkoli stimul týkající se služby poskytnuté zákazníkovi, a to bez ohledu, zda-li ve formě peněz, zboží či služeb, který je jiný než je standardní provize či honorář, jež jsou běžně za podobnou službu poskytovány.

Třebaže níže uvedený výčet není zcela vyčerpávající, **opatření řízení střetu zájmů**, jejichž pomocí může Citibank řídit skutečný nebo potenciální střet zájmů, zahrnují následující postupy:

- Citibank má zavedeno nezávislé oddělení Compliance vybavené pravomocí monitorovat, identifikovat, předcházet a řídit případy střetů zájmů;
- postupy a systémy sloužící k identifikaci specifických situací, za nichž dochází ke vzniku konkurujících si či protichůdných zájmů;
- systémy sloužící k monitoringu uskutečněných obchodů a sledování dodržování příslušných stanovených omezení včetně seznamů definovaných případů vnitřních informací/zasvěcených osob („insider information“) či případů, kdy jsou na obchodování uvaleny limity/restrikce (nebo je vydán zákaz obchodování), určené ke sledování toků tzv. vnitřních informací v rámci Citigroup/Citibank a vydání zákazu pro zaměstnance jakkoli zneužívat tyto informace, ať již ve prospěch Citigroup/Citibank či ve prospěch svého vlastního účtu, a to k újmě zákazníků Citibank;
- dozor a souhlas ze strany produktových výborů, nezávislých na přímo angažovaných zástupcích Citibank, nad takovými aspekty, jakými jsou (mimo jiné) stanovení ceny transakce a produktu či jejich uvedení na trh a jejich struktura;
- dozor nad kontakty mezi obchodními útvary či kontakty v rámci takových útvarů, jejichž zákazníci mají protichůdné či konkurenční zájmy s zákazníky jiných obchodních útvarů („Chinese walls“);
- zavedení předpisů a postupů zajišťujících nestranné a rovnocenné zacházení s zákazníky nebo skupinami zákazníků;
- stanovení předpisů a pravidel, jimiž se řídí přijímání a udělování kompenzací/stimulů včetně zveřejnění takových předpisů zákazníkům (viz níže zásady přijímání/poskytování pobídek);
- školení zaměstnanců;
- zavedení ze strany oddělení Compliance regulačních předpisů, jimiž se řídí soukromé investování a obchodní aktivity zaměstnanců Citibank s cílem zamezit vznik střetů zájmů, jež by působily protichůdně vůči zájmům zákazníků,
- vede aktuální evidenci poskytnutých investičních služeb, ze kterých vznikl nebo může vzniknout podstatný střet zájmů mezi Citigroup/Citibank a zákazníky. Citibank vede taktéž evidenci potencionálních situací střetu zájmů např. týkající se spravedlivého přístupu Citigroup/Citibank ke zákazníkům, vzájemného konkurenčního prostředí mezi Citigroup/Citibank a zákazníkem, vícestranné angažovanosti Citigroup/Citibank, střety zájmů vyplývající z použití důležité neveřejné informace a použití soukromé informace, vytvořených a nabízených Citigroup/Citibank produktů zákazníkům, případy střetu zájmů mezi zákazníky navzájem a střetu zájmů mezi Citigroup/Citibank a jejími zaměstnanci.

Pokud ani přes přijatá opatření nelze spolehlivě zamezit nepříznivému vlivu střetu zájmů na Vaše zájmy, před poskytnutím investiční služby Vám písemně sdělíme informace o povaze nebo zdroji střetu zájmů, abyste mohl/a zvážit, zda tuto službu chcete za daných okolností poskytnout.

V případě vašeho vzneseného požadavku na poskytnutí dalších podrobností ohledně výše uvedených zásad se, prosím, obraťte na Vašeho personálního bankéře, který v případě potřeby zašle Váš dotaz oddělení Compliance nebo na non-stop zákaznickou linku Citiphone 233 062 222 (pro fyzické osoby nepodnikatele), resp. příslušnou zákaznickou linku CitiService (pro právnické osoby či fyzické osoby podnikatele), která předá Váš dotaz oddělení Compliance.

Informace o pobídkách

MIFID stanovuje požadavky týkající se přijetí, nabídnutí či vyplacení ze strany Citigroup/Citibank odměny, poplatku, provize či nepeněžního benefitu (dále jen „**pobídka**“) na pravidelné či nepravidelné bázi.

Citigroup/Citibank mohou přijmout, nabídnout či vyplatit pobídku, pokud se jedná o:

- (a) pobídku vyplacenou nebo poskytnutou zákazníkovi, nebo vyplacenou či poskytnutou zákazníkem a/nebo osobou jednajícím jménem zákazníka;
- (b) pobídku vyplacenou nebo poskytnutou třetí straně, nebo vyplacenou či poskytnutou třetí stranou nebo osobou jednajícím jménem třetí strany, přičemž musí být splněny následující podmínky:
 1. před poskytnutím investiční služby byl zákazník Citibank informován o existenci, povaze a hodnotě pobídky nebo způsobu jejího výpočtu (pokud nelze hodnotu pobídky zjistit předem);
 2. pobídka musí být konstruována tak, aby zvyšovala kvalitu poskytované služby zákazníkovi a nenarušovala dodržování povinností Citigroup/Citibank postupovat v nejlepším zájmu zákazníka.

Pokud pobídka nesplňuje výše uvedené podmínky, pak podléhá zázahu a nelze ji přijmout, nabídnout či vyplatit.

Pokud Citigroup/Citibank přijímá, nabízí či vyplácí pobídky, které splňují výše uvedené podmínky, pak o těchto pobídkách zákazníka informuje prostřednictvím své informační povinnosti o poplatcích a nákladech v rámci svých pravidel pro provádění pokynů.

Informace o režimu ochrany majetku zákazníka

Citibank je účastníkem záručního systému zřízeného a existujícího v Irsku (the Investor Compensation Company Ltd - ICCL). Investiční nástroje, jež tvoří majetek zákazníka ve smyslu zákona o podnikání na kapitálovém trhu, svěřené zákazníkovi Citibank jsou za podmínek a v rozsahu vyplývajícím z příslušné právní úpravy předmětem ochrany dle pravidel záručního systému zřízeného a existujícího v Irsku (the Investor Compensation Company Ltd - ICCL). Tento záruční systém je právnickou osobou zřízenou a existující podle irského práva, a to na základě příslušného zákona (the Investor Compensation Act 1998). ICCL je záručním systémem, ze kterého se vyplácejí náhrady zákazníkům příslušné investiční firmy, která není schopna plnit své závazky vůči svým zákazníkům (tj. příslušný člen ICCL přestane být zejména s ohledem na svou finanční situaci schopen plnit své závazky spočívající ve vydání majetku – peněžních prostředků či investičních nástrojů – zákazníkům). Další podrobnosti o ICCL jsou k dispozici na <http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/files/qf-plne-info.pdf>.

Zákazník je srozuměn s tím, že investiční nástroje zákazníka mohou být v držení třetí osoby jménem Citibank, a to zpravidla s ohledem na investiční nástroje zákazníka vydané v zahraničí, příp. jiné nástroje, jež mohou být vedeny na sběrných účtech (tzv. omnibus či nominee účtech) otevřených jménem Citibank u příslušné osoby vedoucí evidenci investičních nástrojů, resp. depozitáře či vypořádacího centra. Investiční nástroje vydané v České republice jsou zpravidla evidovány na účtech jednotlivých zákazníků v samostatné evidenci investičních nástrojů vedené Citibank, nicméně některé tyto investiční nástroje mohou být evidovány jménem zákazníků přímo u příslušné osoby vedoucí evidenci investičních nástrojů v České republice odlišné od Citibank (např. Středisko cenných papírů či UNIVYC).

Citibank dodržuje příslušnou právní úpravou stanovené povinnosti při držení majetku zákazníka, včetně povinnosti odlišit investiční nástroje držaná pro zákazníka od majetku ostatních zákazníků či svých vlastních investičních nástrojů, povinnosti provádět rekongiliaci s ohledem na majetek zákazníka držení u třetí osoby apod. Další podrobnosti o odpovědnosti Citibank v případě držení investičních nástrojů zákazníka u třetí osoby stanoví písemná smlouva se zákazníkem, resp. Podmínky, přičemž zpravidla platí, že ve vztahu k investičním nástrojům v zahraničí se uplatňuje rovněž příslušný zahraniční právní řád či tržní zvyklosti uplatňované u dané zahraniční osoby vedoucí evidenci investičních nástrojů či zahraničního depozitáře či vypořádacího centra. Vzhledem k tomu, že jednotlivé zahraniční právní řády či dané zvyklosti se liší s ohledem na míru ochrany majetku zákazníka či související rizika, není možné v těchto Podmínkách uvést detailní popis příslušných práv a povinností, včetně odpovědnosti daných zahraničních osob vedoucích evidenci investičních nástrojů či depozitářů či vypořádacích center. Zákazník je v této souvislosti srozuměn s tím, že jeho investiční nástroje mohou být vedeny souhrnně na účtech zákazníků vedených jménem Banky, s čímž mohou být spojena i některá rizika, např. příslušný zahraniční řád či obchodní zvyklosti nemusí stanovovat pro dané osoby požadavky srovnatelné s českou právní úpravou a tím může dojít k riziku zahrnutí majetku zákazníka do majetkové podstaty úpadce.

Citibank může mít ve vztahu k investičním nástrojům zákazníka zástavní, zadržovací či jiné právo za účelem zajištění svých pohledávek vůči zákazníkovi, avšak to výhradně za podmínek a v souladu s platnou právní úpravou, resp. písemnou smlouvou se zákazníkem. Obdobné právo může být také uplatňováno v souladu s příslušnou zahraniční právní úpravou či tržní zvyklostí s ohledem na investiční nástroje zákazníka držené jménem Citibank u zahraničních osob vedoucích evidenci investičních nástrojů či depozitářů či vypořádacích center, přičemž existence těchto práv bývá podmínkou pro poskytnutí daných služeb u těchto zahraničních osob.

Citibank nepoužije bez předchozího souhlasu investiční nástroje zákazníka k obchodu na vlastní účet nebo na účet jiného zákazníka.

Reklamační řád

Reklamační řád pro fyzické osoby je umístěn na <http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/files/reklamac.pdf>

Reklamační řád pro právnické osoby je umístěn na http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/files/reklamac_posob.pdf

Informace o poplatcích a nákladech spojených s investiční službou

Informace o celkové ceně poskytované investiční služby a dalších nákladech

Podrobnosti o jednotlivých poplatcích či dalších nákladech jsou uvedeny pro fyzické osoby podnikatele v **Sazebníku** na <http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/docs/doc600.htm>, případně ve zvláštní písemné smlouvě se zákazníkem. Při určení celkové ceny, resp. konečné ceny, jež není výslovně upravena v sazebníku či ve zvláštní písemné smlouvě, vychází Citibank v rámci konkrétního obchodu se zákazníkem z aktuálního ocenění příslušného investičního nástroje stanoveného v souladu s pravidly provádění pokynů Citibank a odpovídající odměny (výše odměny zohledňuje zejména požadavky a náklady Citibank spojené s řízením rizik ve vztahu k danému zákazníkovi, plněním regulačních požadavků na vytváření kapitálu apod.). V případech, kdy v Sazebníku či zvláštní písemné smlouvě se zákazníkem nebude možné vyčíslit přesnou celkovou cenu, uvede Citibank alespoň základ, ze kterého se celková, resp. konečná cena vypočítá, aby si ji mohl zákazník ověřit. Zákazník je rovněž srozuměn s tím, že v souvislosti s investiční službou nebo s obchody s investičním nástrojem může vzniknout další náklad, včetně daní, které Citibank neplatí a ani je neúčtuje Zákazníkovi.

OBECNÉ INFORMACE O BANCE

Citibank Europe plc, organizační složka je pobočkou irské Citibank Europe plc. a bankovní i investiční služby poskytuje na území České republiky na základě "evropského pasu".

Citibank Europe plc je ve smyslu příslušných právních předpisů upravujících podnikání na kapitálovém trhu (zejména zákon č.256/2004 Sb., v platném znění) zahraniční osobou se sídlem v jiném členském státě Evropské unie (Irsko), která je na základě jednotné licence podle zvláštního právního předpisu, který upravuje činnost bank (zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění), oprávněna poskytovat v České republice investiční služby.

Regulátoři

Citibank Europe plc. je držitelem bankovní licence vydané v roce 2001 irskou centrální bankou (název: Central Bank of Ireland, dnes označované jako Financial Services Authority of Ireland, do jejíž organizační struktury patří i příslušný domovský regulátor Citibank Europe plc. - Irish Financial Services Regulatory Authority (Financial Regulator) – sídlo: PO Box 559, Dame Street, Dublin 2, Irsko). V souladu s příslušnými předpisy Evropských společenství upravujícími činnost bank a investičních podniků, resp. ustanovením §5d a násl. zákona o bankách, byla Citibank Europe plc. založena na území České republiky pobočka za účelem poskytování příslušných bankovních, resp. investičních služeb.

Banka podléhá v rámci poskytovaných investičních služeb orgánu dohledu domovského státu, irského regulátora (Financial Regulator), a dále orgánu dohledu hostitelského státu, České národní banky, a to zejména s ohledem na pravidla jednání se zákazníky ve smyslu příslušného zákona o podnikání na kapitálovém trhu.

Kontaktní údaje Citibank (pro účely poskytování investičních služeb)

Citibank Europe plc, organizační složka
Evropská 423/178, Praha 6 – Vokovice, PSČ 166 40
Internetová stránka: www.citibank.cz

V konkrétních smlouvách na poskytování investičních služeb naleznete kontaktní údaje, které se mohou lišit podle druhu smlouvy, podle zákaznického segmentu, pro který jsou určeny, či typu produktu. V některých případech jsou také určeny specifické kontaktní údaje pro podávání pokynů, či jiné úkony spojené se smlouvou. Případně jiné či pozměněné kontaktní údaje Citibank, mohou být klientovi předem sděleny vhodnou formou (v souladu s ustanoveními příslušného smluvního vztahu).

Další důležité informace

Informace o obsahu závazkového vztahu, včetně smluvních podmínek, týkajícího se požadované investiční služby

Příslušná práva a povinnosti Citibank a zákazníka jsou obsažena v daných zvláštních ujednáních či písemných smlouvách, resp. ve Všeobecných obchodních podmínkách. Každá smlouva obsahuje jak vymezení služby, tak vymezení investičních nástrojů, kterých se smlouva dotýká. Obsah závazku může tak zákazník zjistit nejenom kdykoliv v průběhu poskytování služby, ale kdykoliv před uzavřením smlouvy. Na požádání Vám bude poskytnuta smlouva k bližšímu prostudování stejně jako Vám budou vysvětleny všechny případné dotazy. Pro získání těchto informací se můžete kdykoliv obrátit na jakoukoliv pobočku Citibank. Vybrané smlouvy jsou též ve své standardní verzi k dispozici pro fyzické osoby nepodnikatele na www.citibank.cz v sekci Užitečné dokumenty.

Forma Informace o poskytnutých službách Bankou Zákazníkovi

Banka poskytuje zákazníkovi příslušné informace prostřednictvím osobního jednání, Internetu (např. služba Citibank Online, Internetová stránka), telefonu (např. služba CitiPhone), běžnou či doporučenou poštu, případně jiným dohodnutým způsobem. Zvláštní smlouva se zákazníkem může odlišně stanovit povahu, četnost a lhůtu pro zaslání příslušné informace zákazníkovi, přičemž tyto budou odpovídat platné právní úpravě.

Zákazník je oprávněn s Bankou komunikovat v českém jazyce. Banka se může v jednotlivých případech domluvit i na komunikaci v anglickém jazyce. V těchto jazycích bude Banka rovněž sdělovat příslušné informace či uzavírat dohody či smlouvy se zákazníkem.