

Reklamační řád Citibank Europe plc pro fyzické osoby (dále jen „Reklamační řád“)

Reklamační řád Citibank Europe plc, společnosti založené a existující podle irského práva, se sídlem Dublin, North Wall Quay 1, Irsko, registrované v rejstříku společností v Irské republice, pod číslem 132781, provozující svou obchodní činnost v České republice prostřednictvím Citibank Europe plc, organizační složka, se sídlem na adrese Praha 6, Vokovice, Evropská 423/178, PSČ 166 40, IČ 28198131, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 59288 (dále jen „Banka“) upravující hlavní zásady vyřizování reklamací zákazníků Banky fyzických osob (dále jen „Zákazník“). 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 zákona č.256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů. K rozhodnutí některých sporů může být rovněž příslušný i Finanční arbitr České republiky, jež vykonává svou činnost v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

I. Náležitosti reklamace

- Za reklamaci se považuje podání Zákazníka vyjadřující nesouhlas s postupem Banky při poskytování služby nebo podání Zákazníka informující Banku o problému, který Zákazník podstoupil či podstupuje ve vztahu k Bance a službám poskytovaným Bankou. Je-li podstatou nesouhlasu reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnuté služby, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad tohoto Reklamačního řádu.
- Reklamace musí obsahovat údaje identifikující Zákazníka (zejména jméno a příjmení, kontaktní adresu), údaje identifikující službu Banky, které se reklamace týká, a dále přesný popis případu, resp. předmětu reklamace s uvedením potřebných detailů včetně podkladové dokumentace, je-li dostupná.
- Reklamace musí obsahovat informace, čeho se Zákazník domáhá a jaké má požadavky na Banku.

II. Způsob podání reklamace

- Reklamaci Zákazník podává:
 - o **telefonicky**: prostřednictvím non-stop zákaznické linky CitiPhone na telefonním čísle 233 062 222 (pro CitiGold Wealth Management Zákazníky prostřednictvím telefonního čísla 233 062 424)
 - o **písemně**: na adresu Citibank Europe plc, organizační složka, Zákaznický servis, Evropská 178, Praha 6, 166 40, nebo elektronickou formou prostřednictvím Internetového bankovníctví.
 - o **osobně na pobočce**: v takovém případě se Zákazník obrátí na svého osobního bankéře, který reklamaci

Na žádost Zákazníka banka sdělí, jak bude v případě této reklamace postupovat a které oddělení Banky se jejím vyřízením bude zabývat.

III. Způsob informování o vyřízení reklamace a lhůty k vyřízení

- Dnem přijetí reklamace výše uvedenými způsoby podání reklamace se považuje den obdržení reklamace Bankou. Každé podstatné doplnění či změna obsahu reklamace jsou pro účely běhu lhůty uvedené v předchozím bodě považovány za nové podání a základní lhůta pro vyřízení tudíž počíná běžet znova.
- Banka vyřizuje reklamace co nejdříve od jejich obdržení, vždy v přiměřené lhůtě. Banka informuje Zákazníka o vyřízení reklamace písemně, telefonicky nebo prostřednictvím elektronické komunikace v Internetovém bankovníctví nejpozději do třiceti (30) kalendářních dní od přijetí reklamace.
- Pokud není možné reklamaci v této základní lhůtě vyřídit, je Banka povinna v této lhůtě Zákazníka informovat o předpokládaném termínu vyřízení a důvodech prodloužení lhůty pro vyřízení.

IV. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.12.2008 a nahrazuje v plném rozsahu Reklamační řád ze dne 1.12.2007.

- Banka zveřejní platný Reklamační řád na internetových stránkách Banky a zároveň jej zpřístupní veřejnosti v sídle Banky a na každé pobočce Banky.
- V případě, že Zákazník nebude spokojen s vyřízením reklamace dle Reklamačního řádu, má možnost se obrátit:
 - i) písemně na ředitele Banky na adresu sídla Banky;
 - ii) v případech týkajících se platebního styku a elektronických platebních prostředků na kancelář Finančního arbitra České republiky; Washingtonova 25, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, tel.: +420 221 674 600, fax: +420 221 674 666, <http://www.finarbitr.cz/>;
 - iii) na Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz/>;
 - iv) na Českou bankovní asociaci, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1, e-mail: cba@czech-ba.cz v souladu s článkem 4.2 Standardu České bankovní asociace č. 19/2005 - Kodex chování mezi bankami a klienty („Standard“, uveřejněný na internetových stránkách Banky).
- Jakoukoli změnu Reklamačního řádu Banka bezodkladně uveřejní. Pokud po uveřejnění změny Reklamačního řádu Zákazník požádá Banku o jakoukoliv jí nabízenou, resp. poskytovanou službu či produkt anebo (co nastane dříve) do jednoho kalendářního měsíce po uveřejnění změny Reklamačního řádu Zákazník nevypoví příslušný smluvní vztah s Bankou, má se za to, že s provedením změny Reklamačního řádu souhlasí.