

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

Reklamační řád Citibank Europe plc, organizační složka., se sídlem Evropská 178, Praha 6, 160 00, identifikační číslo 28198131, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A., vložka 59288 (dále jen „Banka“) upravující hlavní zásady vyřizování reklamací a stížností klientů Banky fyzických osob (dále jen „Klient“). Banka je finanční institucí dozorovanou v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnou právní úpravou Českou národní bankou, příp. jiným orgánem, jež může v budoucnu převzít některé či všechny z těchto činností státního dozoru. K rozhodnutí některých sporů může být rovněž příslušný i Finanční arbitř, jež vykonává svou činnost v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

I. Náležitosti

- Za reklamaci se považuje podání Klienta vyjadřující nesouhlas s postupem Banky při poskytování služby nebo podání Klienta informující Banku o problému, který Klient 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 Klienta (zejména jméno a příjmení/obchodní firma a IČ, kontaktní adresa), údaje identifikující službu Banky, které se stížnost týká, a dále přesný popis případu s uvedením potřebných detailů.
- Reklamace musí obsahovat informace, čeho se Klient domáhá a jaké má požadavky na Banku.

II. Způsob podání a způsob informování o vyřízení

- Reklamace a stížnosti Klient podává telefonicky prostřednictvím oddělení CitiPhone telefonní číslo 233 062 222 (pro CitiGold Wealth Management klienty prostřednictvím telefonního čísla 233 062 424).
- Klient je oprávněn podat reklamaci a stížnost také písemně na adresu Citibank zákaznický servis, Evropská 178, Praha 6, 160 00, nebo elektronickou formou prostřednictvím internetového bankovníctví.
- Klient má zároveň možnost učinit reklamaci a stížnost přímo na pobočce. V takovém případě se Klient obrátí na svého osobního bankéře, který reklamaci postoupí k vyřízení.
- Banka informuje Klienta o vyřízení stížnosti písemně, telefonicky nebo prostřednictvím elektronické komunikace.
- Kontaktní místo, kde Klient reklamaci či stížnost podal, jak uvedeno výše, sdělí na žádost Klienta, jak bude Banka v případě této reklamace či stížnosti postupovat a které oddělení Banky, případně který zaměstnanec příslušného oddělení Banky se jejím vyřízením bude zabývat.

III. Lhůty k vyřízení

- Banka vyřizuje reklamace a stížnosti co nejdříve od jejich obdržení, vždy v přiměřené lhůtě. Klientovi je poskytnuta odpověď požadovaným způsobem (písemně či telefonicky) nejpozději do třiceti (30) kalendářních dní od přijetí reklamace. Písemná reklamace, stížnost nebo podání na pobočce Banky se považují za přijaté dnem obdržení podnětu Bankou.
- Každé doplnění či změna reklamace a stížnosti jsou pro účely běhu lhůty uvedené v předchozím bodě považovány za nové podání a základní lhůta pro vyřízení tudíž počíná běžet znova.
- Pokud není možné reklamaci a stížnost v této základní lhůtě vyřídit, je Banka povinna v této lhůtě Klienta informovat o předpokládaném termínu vyřízení a důvodech prodloužení lhůty pro vyřízení.

IV. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1.9.2007 a nahrazuje v plném rozsahu Reklamační řád ze dne 15.1.2006.
- 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 Klient nebude spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti dle Reklamačního řádu, má možnost se obrátit
 - i) písemně na ředitele retailového bankovníctví na adrese sídla Banky;
 - ii) v případech týkajících se platebního styku a elektronických platebních prostředků na kancelář Finančního arbitra; 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, PSČ 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. poté, co má Klient i po vyřízení jeho podnětu Bance k vnitřnímu prošetření souladu chování Banky se Standardem České bankovní asociace č. 19/2005 - Kodex chování mezi bankami a klienty („Standard“, uveřejněný na

internetových stránkách Banky) pochybnosti o souladu chování Banky s ustanoveními Standardu. Na toto šetření se neuplatní Reklamační řád, ale vztahují se na ně pravidla České bankovní asociace.

- Podnět Bance k vnitřnímu prošetření souladu chování Banky se Standardem Klient podává stejným způsobem jako reklamaci či stížností, jak uvedeno výše v bodě II. Reklamačního řádu. Na tento podnět bude Klientovi odpovězeno ve stejné lhůtě jako na reklamaci či stížností, jak uvedeno výše v bodě III. Reklamačního řádu.
- Jakoukoli změnu Reklamačního řádu Banka bezodkladně uveřejní. Pokud po uveřejnění změny Reklamačního řádu Klient požádá Banku o jakoukoliv jí nabízenou, resp. poskytovanou službu či produkt anebo (co nastane dříve) do jednoho kalendářního měsíce po uveřejnění změny Reklamačního řádu Klient nevypoví příslušný smluvní vztah s Bankou, má se za to, že s provedením změny Reklamačního řádu souhlasí.