

## **Reklamační řád Citibank Europe plc, organizační složka pro právnické osoby („reklamační řád“)**

Reklamační řád Citibank Europe plc, organizační složka se sídlem Evropská 178, 166 40 Praha 6, Vokovice, IČ 28198131, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, část A, vložka 59288 („banka“), kterým se řídí základní pravidla pro zpracování stížností od právnických osob – klientů banky. 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 arbitr, jež vykonává svou činnost v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

### **Předpoklady a náležitosti reklamace**

Za reklamaci a/nebo stížnost (společně či jednotlivě dále jen „stížnost“) se považuje podání klienta, v němž klient vyjadřuje svůj nesouhlas s činností banky v rámci jí poskytovaných služeb anebo podání klienta, kdy klient upozorňuje na potíže s prováděním služeb bankou anebo v jednání banky ve vztahu ke klientovi.

Tento reklamační řád se vztahuje i na podání klientů týkající se kvality, rozsahu nebo ceny poskytovaných služeb.

Stížnost musí obsahovat údaje, podle kterých lze klienta identifikovat (zejména obchodní firmu či název, IČ či sídlo), určit konkrétní službu banky a dále přesný popis předmětu stížnosti, včetně příslušné podkladové dokumentace (je-li to vhodné, účelné a poskytne-li to bance více informací o předmětu stížnosti).

Pakliže klient požaduje od banky konkrétní nápravu anebo konkrétní náhradu, musí to být v příslušném podání výslovně uvedeno.

### **Zasílání stížností a jejich vyřizování**

Stížnosti mohou podávat klienti telefonicky, a to na následující telefonní čísla:

- oddělení Citiservice, telefonní číslo 233 061 494 – VIP klienti, 233 061 424 – ostatní klienti;
- oddělení CitiPhone, telefonní číslo 233 061 567 - pouze pro účty řady 5 a 89.

Klient může také podat stížnost písemně k rukám výše uvedených útvarů na adresu: Citibank Europe plc, organizační složka, Evropská 178, 166 40 Praha 6, k rukám výše uvedených útvarů. Klient má rovněž možnost učinit reklamaci přímo na pobočce banky. Klient může případně podat stížnost také prostřednictvím kontaktní osoby, jež mu byla udělena pro účely vzájemné komunikace nebo prostřednictvím elektronické schránky v Internetovém bankovníctví.

Banka vyrozumí klienta o stavu anebo vyřízení stížnosti písemně, telefonicky anebo dohodnutou elektronickou komunikací.

### **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Banka vyřizuje stížnosti bez zbytečného odkladu po jejich řádném obdržení, a to vždy v přiměřené lhůtě. Klient obdrží vyrozumění o vyřízení stížnosti zpravidla ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti bankou, tj. ode dne jejího řádného převzetí či obdržení bankou. Nebude-li však tato výše uvedená lhůta postačovat k řádnému vyřízení dané stížnosti, bude stížnost klienta vyřízena bankou nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti, není-li s klientem dohodnuto jinak.

Pakliže nebude moci banka stížnost vyřídit ani během výše uvedené třicetidenní lhůty, uvědomí banka o této skutečnosti neprodleně klienta, a to včetně stanovení termínu vyřízení stížnosti a důvodů, které k prodloužení takové lhůty vedou.

Pokud klient není spokojen se způsobem vyřizování stížnosti, má možnost podat stížnost dozorujícím orgánům banky. Kontaktní adresy na tyto orgány, platné ke dni vydání tohoto reklamačního řádu, jsou uvedeny v příloze; detaily o způsobech podávání stížností mohou být nalezeny například na příslušných internetových adresách těchto orgánů.

### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 30. června 2007 a řídí se právním řádem České republiky.

Tento reklamační řád bude bankou zveřejněn na jejích oficiálních internetových stránkách, v sídle banky a na každé z jejích poboček.

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.

### **Příloha: kontaktní adresy dozorujících orgánů**

*(s údaji platnými ke dni 30. června 2007)*

Česká národní banka  
Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1  
tel.: 224 411 111  
fax: 224 412 404  
[podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  
[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

Finanční arbitř  
Washingtonova 25  
110 00 Praha 1  
tel.: +420 221 674 660  
fax: +420 221 674 666  
[arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)