

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

Tento **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 5 - Stodůlky, Bucharova 2641/14, PSČ 158 02, IČ 28198131, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 59288 (dále jen „**Banka**“), **upravuje hlavní zásady vyřizování stížností, resp. reklamací klientů Banky - právnických osob a podnikajících fyzických osob v rámci platebních a dalších služeb poskytovaných na území České republiky** (dále jen „**Klient**“). Banka podléhá v rámci poskytovaných bankovních služeb orgánu dohledu domovského státu, Central Bank of Ireland, dohledu Evropské centrální banky a dále orgánu dohledu hostitelského státu, České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, PSČ 115 03.

I. Náležitosti stížnosti/reklamace

- Za stížnost, resp. 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.
- Stížnost/reklamace musí obsahovat údaje identifikující Klienta (zejména jméno a příjmení, kontaktní adresu), údaje identifikující službu Banky, které se stížnost/reklamace týká, a dále přesný popis případu, resp. předmětu stížnosti/reklamace s uvedením potřebných detailů včetně podkladové dokumentace, je-li dostupná.
- Stížnost/reklamace musí obsahovat informace, čeho se Klient domáhá a jaké má požadavky na Banku.

II. Způsob podání stížnosti/reklamace

- Stížnost/reklamaci Klient podává:
 - **telefonicky:**
 - pro klienty Firemního bankovníctví (Commercial Banking) prostřednictvím Zákaznického centra v úředních hodinách od 8.30 hod do 17 hod na telefonním čísle +420 233 061 530. Úplný seznam kontaktů na Zákaznické centrum, které se zabývá vyřizováním klientských stížností, lze nalézt i na Citibank webových stránkách www.citibank.cz v sekci Malé a středně velké společnosti v části „Telefonní bankovníctví“.
 - Pro klienty Podnikového bankovníctví prostřednictvím oddělení CitiService v úředních hodinách od 8.30 hod do 17.00 hod na telefonních číslech +420 233 061 491, 839, 846. Úplný seznam CitiService zaměstnanců, kteří se zabývají vyřizováním klientských stížností, lze nalézt i na Citibank webových stránkách www.citibank.cz v sekci Velké společnosti v části „Telefonní bankovníctví“.
 - **písemně:** na **adresu** Citibank Europe plc, organizační složka, oddělení CitiService, Bucharova 2641/14, Praha 5 - Stodůlky, PSČ 158 02, nebo elektronickou formou prostřednictvím Elektronického bankovníctví.

- **osobně na pobočce:** v takovém případě se Klient obrátí na bankéře, který reklamaci postoupí k vyřízení.
- Na žádost Klienta Banka sdělí, jak bude v případě této stížnosti/reklamace postupovat a které oddělení Banky se jejím vyřízením bude zabývat.

III. Způsob informování o vyřízení stížnosti/reklamace a doby k vyřízení

- Banka poskytne Klientovi odpověď na jeho stížnost nebo reklamaci do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení.
- Banka předává Klientovi odpověď na jeho stížnost/reklamaci zpravidla stejným způsobem, jakým byla Bance doručena, pokud se s Klientem nedohodne jinak. Na žádost Klienta poskytne Banka odpověď v listinné podobě.
- Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci ve výše uvedené době, sdělí Klientovi ve stejné době (tj. do 15 pracovních dnů) překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.
- Dnem přijetí stížnosti/reklamace výše uvedenými způsoby podání stížnosti/reklamace se považuje den obdržení stížnosti/reklamace Bankou. Každé podstatné doplnění či změna obsahu stížnosti/reklamace jsou pro účely běhu lhůty uvedené v předchozím bodě považovány za nové podání a doba pro vyřízení tudíž počíná běžet znova.

IV. Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 13. ledna 2018 a nahrazuje v plném rozsahu Reklamační řád ze dne 1. června 2010.
- Banka uveřejňuje platný Reklamační řád na internetových stránkách odštěpného závodu Banky a zároveň jej zpřístupňuje veřejnosti v sídle odštěpného závodu Banky v České republice – Citibank Europe plc, organizační složka a na každé pobočce Banky v České republice.
- V případě, že Klient nebude spokojen s vyřízením stížnosti/reklamace dle Reklamačního řádu, má možnost se obrátit:
 - (i) na vedoucího odštěpného závodu Banky v České republice – Citibank Europe plc, organizační složka, na adrese Citibank Europe plc, organizační složka, Praha 5 - Stodůlky, Bucharova 2641/14, PSČ 158 02;
 - (ii) na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, <http://www.cnb.cz>;
 - (iii) na Centrální banku Irska (Central Bank of Ireland), se sídlem New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, Irsko, <http://www.centralbank.ie/>;
 - (iv) na Českou bankovní asociaci, na adrese 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.
- V případě, že Klient nebude spokojen s vyřízením stížnosti/reklamace dle Reklamačního řádu, má dále možnost podat občanskoprávní žalobu.