

Reklamačný poriadok Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky pre poskytovanie platobných služieb

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky pre poskytovanie platobných služieb (ďalej len „reklamačný poriadok“) vydáva Citibank Europe plc so sídlom 1 North Wall Quay, Dublin 1, Írsko, zapísaná na Úrade pre registráciu spoločností pod číslom 132781, prevádzkujúca svoju podnikateľskú činnosť v Slovenskej republike prostredníctvom Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky, so sídlom Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 861 260, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1662/B (ďalej len „Banka“).
2. Tento reklamačný poriadok je nedeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Banky a osobitných obchodných podmienok Banky upravujúcich poskytovanie služieb a produktov Banky týkajúcich sa platobných služieb; v prípade rozporu medzi jednotlivými ustanoveniami príslušných obchodných podmienok a tohto reklamačného poriadku, majú prednosť ustanovenia príslušných obchodných podmienok Banky.
3. Pojmy, uvedené v tomto reklamačnom poriadku s veľkými začiatočnými písmenami majú význam uvedený v príslušných obchodných podmienkach Banky.

II. Reklamácie

1. Pokiaľ Klient nesúhlasí s transakciou vykonanou Bankou a zúčtovanou v prospech alebo na ťarchu jeho účtu, je oprávnený podať reklamáciu, pričom je ju povinný uplatniť v písomnej forme, ak sa Klient a Banka v jednotlivých prípadoch nedohodnú inak (napr. emailom). Banka zároveň bude Klienta informovať o vybavení reklamácie rovnako písomne alebo iným dohodnutým spôsobom.
2. Pri reklamáciách bude Banka postupovať podľa príslušných ustanovení Zákona o platobných službách, tohto reklamačného poriadku, reklamačných a iných aplikovateľných pravidiel medzinárodných kartových spoločností (napr. VISA, MasterCard), prípadne iného subjektu vykonávajúceho zúčtovanie transakcií.
3. Banka prijíma reklamácie správnosti a kvality svojich služieb v ktorejkoľvek svojej organizačnej zložke, prostredníctvom ktorej sa poskytujú reklamované služby počas prevádzkových hodín; počas celej prevádzkovej doby určenej pre verejnosť je v Banke prítomný zamestnanec poverený preberaním reklamácií.
4. Ak Banka neurčí inak, alebo ak sa Klient s Bankou nedohodol inak, Klient je oprávnený podať reklamáciu len písomne, podpísanú vlastnoručným podpisom Klienta alebo podpisom osôb oprávnených konať v mene Klienta. V prípade, ak sa Banka a Klient dohodli na elektronickej komunikácii Klienta a Banky v prípade vybavovania reklamácií, podať reklamáciu v mene Klienta môže len osoba oprávnená konať v mene Klienta v súvislosti s reklamáciami.
5. Banka nie je povinná postupovať podľa tohto reklamačného poriadku v prípadoch, ak podanie klienta nie je reklamáciou, t.j. ktorým Klient nereklamuje vadu poskytnutej služby na strane Banky, napr. ak ide o sťažnosť Klienta alebo informáciu o pripísaní platby a podobne.
6. Klient môže oznámiť reklamáciu a uplatniť nárok na odstránenie vady bezodkladne po tom, ako sa o chybe alebo vade ktorú reklamuje dozvedel, najneskôr v lehote 6 mesiacov do vzniku skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, ak osobitný predpis nestanovuje inak. V prípade reklamácie Klienta, ktorý je spotrebiteľom podľa Zákona o platobných službách, ktorá sa týka neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie je lehota na uplatnenie reklamácie 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z Účtu alebo ich pripísania na Účet.
7. Ak Klient neoznámí Banke chybu alebo vadu služby vo vyššie uvedenej lehote, zanikajú mu práva zo zodpovednosti Banky za vady.
8. Ak je predmetom reklamácie chyba v zúčtovaní je Klient povinný túto chybu oznámiť Banke v lehotách uvedených vyššie pre podávanie reklamácií; v opačnom prípade uplynutím stanovenej lehoty zaniká Klientovi nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným zúčtovaním. Banka oznámenie Klienta preskúma a (i) pokiaľ zistí, že chybu spôsobila Banka, odstráni chybu v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na Účet alebo z Účtu Klienta, a udelí pokyn na vykonanie opravného zúčtovania iným vykonávacím a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na tomto prevode, (ii) pokiaľ zistí, že chybu spôsobila iná banka, Banka ju požiada bez zbytočného odkladu o vykonanie opravného zúčtovania, avšak Banka v týchto prípadoch nezodpovedá za vykonanie opravného zúčtovania inou bankou, alebo za jeho správnosť.

9. Klient je povinný v reklamáci jasne, určito, zrozumiteľne a presne uviesť reklamované skutočnosti týkajúce sa reklamovanej vady, ktoré namieta a tieto aj vierohodne preukázať, napr. predložením originálov alebo kópií príslušných dokumentov. Klient je zároveň povinný uviesť aj práva, ktoré si reklamáciou uplatňuje a to najmä právo na odstránenie vady.
10. Klient je povinný pri riešení reklamácie poskytnúť Banke súčinnosť bez zbytočného odkladu.
11. Ak tento reklamačný poriadok nestanovuje ďalej inak, o prevzatí reklamácie Banka Klienta informuje písomne; rovnako Banka Klienta písomne informuje v nižšie uvedených lehotách aj o vybavení reklamácie, ako aj v prípade, ak Banka reklamáciu neuzná v celom rozsahu pri podaní reklamácie Klientom. O prijatí reklamácie (potvrdenie o prijatí reklamácie) a o neuznaní reklamácie (aj čiastočnom) môže Banka informovať Klienta (oprávnenú osobu Klienta) aj elektronicky (napr. email), ak je to v záujme urýchlenia komunikácie medzi Bankou a Klientom za účelom čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie alebo v prípade, ak sa Banka a Klient dohodli na elektronickej komunikácii v súvislosti s vybavovaním reklamácií.
12. V súlade s príslušným ustanovením Zákona o platobných službách, Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne po doručení reklamácie, pokiaľ to bude možné, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie Banke. . Ak Banka zistí, že lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, poskytne Klientovi predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede; lehota na doručenie konečnej odpovede v takom prípade nepresiahne 35 pracovných dní.
13. Klient berie na vedomie, že v prípade reklamácie platobných služieb v menách podľa § 1 ods. 2 písm. b) alebo písm. c) Zákona o platobných službách (najmä v prípadoch ak bude potrebné rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie v spolupráci so zahraničnou finančnou inštitúciou, resp. v prípadoch zahŕňajúcich medzinárodnú arbitráž podľa pravidiel kartových spoločností) celkové vybavenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov.
14. Ak v tomto reklamačnom poriadku nie je uvedené inak, všetky náklady spojené s vybavovaním reklamácie, uhrádza Banka.
15. Klient je povinný nahradiť Banke skutočné náklady vzniknuté v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej reklamácie Klienta (s výnimkou platobných služieb v tuzemskej mene alebo inej mene zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru poskytovaných v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru), ktoré vznikli Banke alebo tretím osobám, ktoré sa podieľali na vybavení tejto reklamácie; výšku týchto nákladov Banka Klientovi bez zbytočného odkladu oznámi.
16. Všetky náklady spojené s vyhotovením reklamácie (vrátane príloh reklamácie) a s predložením reklamácie uhrádza Klient.
17. Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb v prípadoch stanovených príslušnými právnymi predpismi, ani vtedy, ak postupuje podľa osobitných predpisov, a to najmä (i) ak banka odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu, alebo ak takú obchodnú transakciu Banka vyhodnotí ako rizikovú alebo podozrivú (ii) ak banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov, (iii) ak je banke dňom, kedy sa vklady stali nedostupnými, pozastavené nakladanie s vkladmi a zakázané prijímať ďalšie vklady, (iv) ak správca pri výkone nútenej správy v banke po predchádzajúcom súhlase Národnej banky Slovenska čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v banke, najdlhšie na dobu 30 dní, (v) ak Národná banka Slovenska pred skončením konania uloží banke predbežné opatrenie.

III. Riešenie sporov z poskytovania platobných služieb

Podmienky riešenia sporov z poskytovania platobných služieb sú uvedené v príslušných obchodných podmienkach Banky.

IV. Záverečné ustanovenia

1. Banka je oprávnená jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok z dôvodov uvedených vo Všeobecných obchodných podmienkach Banky, najmä z dôvodu zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti Banka Zverejní.
2. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu ruší a nahrádza Reklamačný poriadok Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky pre poskytovanie platobných služieb platný od 28.2.2010. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa **13.1.2018**.