



RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ (investičné služby a investičné činnosti)

1. Tento dokument (ďalej len **Dokument**) 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 Dokument je nedeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Banky a osobitných obchodných podmienok Banky a iných podmienok a dohôd upravujúcich poskytovanie investičných služieb a investičných činností zo strany Banky. V prípade rozporu medzi jednotlivými ustanoveniami (i) tohto Dokumentu a (ii) príslušných obchodných resp. iných podmienok a dohôd týkajúcich sa poskytovania investičnej služby alebo činnosti, majú prednosť ustanovenia dokumentov a dohôd uvedených v bode (ii) vyššie.
3. V prípade, že máte v úmysle sťažovať sa na ktorúkoľvek z poskytovaných investičných služieb alebo činností, prosíme Vás, aby ste nás bezodkladne kontaktovali, aby sme Vašu žiadosť mohli v čo najkratšom čase vyriešiť. Vašu sťažnosť prosím podajte v písomnej forme, ak sa s Vami Banka vopred nedohodla na inom spôsobe komunikácie pre tieto účely.
4. Za účelom efektívnosti prosím v sťažnosti vždy uveďte Vaše meno, označte Vašu spoločnosť, nezabudnite pripojiť kontaktné údaje (vrátane e-mailu a telefónneho kontaktu) a v neposlednom rade čo najpresnejšie popíšte problém a údaje týkajúce sa dotknutej transakcie.
5. Vašu sťažnosť prosím vždy podajte bez odkladu po tom, ako zistíte, alebo ste opodstatnene mohli zistiť nedostatky pri poskytnutej investičnej službe alebo činnosti (ďalej ako **Rozhodný čas**). Vezmite prosím na vedomie, že sťažnosti podané po 13 mesiacoch od uplynutia Rozhodného času Banka nemusí akceptovať.
6. Banka prijíma sťažnosti počas svojich prevádzkových hodín. Počas celej prevádzkovej doby určenej pre verejnosť je v Banke prítomný zamestnanec poverený preberaním sťažností.
7. O prijatí sťažnosti Vás bude Banka informovať.
8. Za účelom vybavenia sťažnosti poskytnite prosím Banke všetku potrebnú súčinnosť.
9. Banka bude Klienta informovať o vybavení sťažnosti písomne alebo iným dohodnutým spôsobom.
10. Pri vybavovaní sťažností bude Banka postupovať podľa príslušných ustanovení platných právnych predpisov, dohôd a podmienok uvedených v bode 2(ii) tohto Dokumentu a ostatných podmienok uvedených v tomto Dokumente.
11. Banka sa vždy snaží vybaviť a vyriešiť sťažnosť bezodkladne. O spôsobe vybavenia sťažnosti Vás bude Banka informovať najneskôr do 30 dní. Ak sa jej nepodarí vybaviť sťažnosť v tejto lehote, bude Vás o tom Banka informovať, pričom zároveň uvedie dôvody, prečo na jej prešetrenie a vybavenie potrebuje viac času a koľko.
12. Pre uľahčenie, nižšie sú uvedené základné kontaktné údaje, ako aj odkazy na príslušné webové stránky:

Kontaktná adresa: Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky, Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava

Webová stránka: www.citibank.sk