

## **Podmienky Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky pre platobný styk a reklamačný poriadok**

### **1. Úvodné ustanovenia**

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 Mlynské nivy 43, 825 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 861 260, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1662/B (ďalej len „banka“), podľa zákona č. 510/2002 Z. z. o platobnom styku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobnom styku“) vydáva tieto podmienky pre platobný styk a postupy a lehoty vybavovania reklamácií a sťažností súvisiacich s uskutočňovaním tuzemských a cezhraničných prevodov (ďalej len „reklamačný poriadok“).

Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi bankou a klientom ako príkazcom a/alebo príjemcom, resp. oprávneným držiteľom elektronického platobného prostriedku.

### **2. Lehoty potrebné na vykonanie tuzemského prevodu**

Ak sa tuzemský prevod vykonáva v rámci banky, pripíše banka sumu prevodu na účet príjemcu alebo ju vyplatí v hotovosti, alebo inak poskytne príjemcovi k dispozícii v deň odpísania sumy prevodu z účtu príkazcu, alebo v deň zloženia sumy prevodu v hotovosti.

Ak sa tuzemský prevod vykonáva medzi bankou a inou finančnou inštitúciou (inak ako v platobnom systéme zúčtovania v reálnom čase), odovzdá banka podklady potrebné na vykonanie prevodu sprostredkujúcej inštitúcii tak, aby bolo zabezpečené pripísanie sumy prevodu na účet inštitúcie príjemcu najneskôr v bezprostredne nasledujúci bankový pracovný deň po dni odpísania sumy prevodu z účtu príkazcu, alebo po dni zloženia sumy prevodu v hotovosti.

Banka pripíše sumu prevodu na účet príjemcu alebo vyplatí sumu hotovosti, alebo inak poskytne príjemcovi k dispozícii v ten istý bankový pracovný deň, v ktorý bola suma prevodu pripísaná na účet banky.

Banka odpíše sumu prevodu z účtu príkazcu v deň, kedy jej budú doručené podklady potrebné na vykonanie prevodu (napr. prevodný príkaz).

Uvedené platí len za podmienky, že podklady potrebné na vykonanie prevodu (napr. prevodný príkaz) boli doručené banke v elektronickej forme do 9,30 / 16,00 a v písomnej forme do 10,00 / 13,00 hodiny príslušného bankového dňa.

### **3. Lehoty potrebné na odpísanie prostriedkov pri cezhraničnom prevode**

Banka odpíše sumu prevodu z účtu príkazcu v deň, kedy jej budú doručené podklady potrebné na vykonanie prevodu (napr. prevodný príkaz).

Banka odpíše sumu prevodu zo svojho účtu tak, aby:

- (i) boli prostriedky prevodu pripísané na účet príjemcu alebo pri výplate v hotovosti boli inak poskytnuté príjemcovi k dispozícii v deň odpísania sumy prevodu z účtu príkazcu (uvedené platí, ak sa vykonáva cezhraničný prevod v rámci jednej inštitúcie),
- (ii) boli prostriedky prevodu pripísané na účet príjemcu alebo pri výplate v hotovosti boli inak poskytnuté príjemcovi k dispozícii najneskôr do konca tretieho bankového pracovného dňa nasledujúceho po odpísaní sumy prevodu z účtu príkazcu (uvedené platí, ak sa vykonáva cezhraničný prevod priamo medzi dvoma finančnými inštitúciami prostredníctvom ich vzájomných účtov, ktoré si medzi sebou vedú),
- (iii) boli prostriedky prevodu pripísané na účet príjemcu alebo pri výplate v hotovosti boli inak poskytnuté príjemcovi k dispozícii najneskôr do konca piateho bankového pracovného dňa nasledujúceho po odpísaní sumy prevodu z účtu príkazcu (uvedené platí, ak sa vykonáva iný cezhraničný prevod).

Uvedené platí len za podmienky, že podklady potrebné na vykonanie prevodu (napr. prevodný príkaz) boli doručené banke do 13,00 hodiny príslušného bankového dňa.

#### **4. Upozornenie na prípady vylúčenia zodpovednosti banky pri uskutočňovaní tuzemského a cezhraničného prevodu**

Banka, ani sprostredkujúca inštitúcia prostredníctvom ktorej dochádza k prevodu prostriedkov pri tuzemskom alebo cezhraničnom prevode nezodpovedá za porušenie povinností pri uskutočňovaní tuzemského alebo cezhraničného prevodu v prípade, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo postupom v súlade s osobitnými právnymi predpismi.

Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť vykonávacej inštitúcie príkazcu sa nepovažuje nedodržanie lehoty na vykonanie prevodov stanovenej vyššie z takých dôvodov na strane sprostredkujúcej inštitúcie, ktoré nastali nezávisle od vôle vykonávajúcej inštitúcie príkazcu a ktoré neboli spôsobené okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť sprostredkujúcej inštitúcie ani postupom sprostredkujúcej inštitúcie v súlade s osobitnými právnymi predpismi.

#### **5. Reklamačný poriadok**

Banka prijíma reklamácie správnosti a kvality svojich služieb v ktorejkoľvek svojej organizačnej zložke, prostredníctvom ktorej sa poskytujú reklamované služby.

Počas celej prevádzkovej doby určenej pre verejnosť je v banke prítomný zamestnanec poverený preberaním reklamácií.

Klient môže oznámiť reklamáciu v zúčtovaní a uplatniť nárok na jej odstránenie najneskôr v lehote 6 mesiacov do vzniku chyby, a to písomne, ak banka neurčí inak. Ak klient neoznámí chybu v zúčtovaní v uvedenej lehote, zaniká mu nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným zúčtovaním.

Ostatné reklamácie môže klient uplatniť v lehote 30 dní odo dňa vzniku chyby, a to písomne, ak banka neurčí inak.

Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie pri tuzemskom prevode ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby. Takéto posúdenie nebude trvať viac ako 30 dní, pričom táto lehota môže byť výnimočne predĺžená v prípade, ak počas nej z objektívnych príčin nebolo možné zabezpečiť odborný posudok. Banka bude klienta o takomto predĺžení lehoty informovať s uvedením dôvodu predĺženia.

Pri cezhraničnom prevode rozhodne banka o reklamácií v lehote potrebnej na odborné posúdenie reklamovanej chyby a komunikáciu so zahraničnými vykonávacími alebo sprostredkujúcimi inštitúciami. Táto lehota nepresiahne 60 dní. Lehota môže byť výnimočne predĺžená v prípade, ak počas nej z objektívnych príčin nebolo možné zabezpečiť odborný posudok. Banka bude klienta o takomto predĺžení lehoty informovať s uvedením dôvodu predĺženia.

Lehota potrebná na vybavenie reklamácie v súvislosti s použitím bankovej platobnej karty v zahraničí nebude trvať dlhšie ako 6 mesiacov, pričom táto lehota môže byť predĺžená v prípade, ak podmienky alebo postupy príslušnej zahraničnej inštitúcie prevádzkujúcej kartový platobný systém (napr. VISA) budú vyžadovať dlhšiu lehotu na vybavenie reklamácie, do tejto lehoty sa započítava tiež lehota trvania medzinárodnej arbitráže podľa pravidiel subjektov prevádzkujúcich kartový platobný systém. Banka bude klienta o takomto predĺžení lehoty informovať s uvedením dôvodu predĺženia.

Náklady spojené s reklamáciou uhradza banka len v prípade, ak sa preukáže, že reklamácia bola oprávnená. Pri neoprávnenej reklamácií uhradza náklady reklamácie klient a to v rozsahu skutočných nákladov, ktoré banka uhradila tretím osobám, napr. iným vykonávacím, finančným sprostredkujúcim inštitúciami alebo odborným konzultantom v súvislosti s vybavovaním reklamácie. V takýchto prípadoch je banka oprávnená započítať si pohľadávku vyplývajúcu z povinnosti klienta uhradiť náklady neoprávnenej reklamácie s akýmkoľvek pohľadávkami klienta (napr. z vkladov alebo bežných účtov) voči banke.

Po prebratí reklamácie vydá banka reklamujúcemu písomný doklad o prebratí reklamácie a jej obsahu a o spôsobe vybavenia reklamácie v lehotách stanovených vyššie a to aj vtedy, ak nevyhovie reklamácií v plnom rozsahu už pri jej podaní.

Banka bude pri vybavovaní reklamácií postupovať tiež podľa reklamačných a iných aplikovateľných pravidiel lokálnych alebo medzinárodných subjektov vykonávajúcich zúčtovanie platobných alebo kartových transakcií.

Banka v zmysle zákona o platobnom styku nezodpovedá za porušenie povinností pri uskutočňovaní tuzemského a cezhraničného prevodu najmä vtedy, ak vykonávacia inštitúcia alebo sprostredkujúca inštitúcia preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka.

Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri uskutočňovaní tuzemského a cezhraničného prevodu ani vtedy, ak postupuje podľa osobitných predpisov, a to:

- (i) ak banka odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zdrží neobvyklú obchodnú operáciu,
- (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.

## **6. Riešenie sporov z platobného styku**

Pred uzatvorením zmluvy na základe ktorej majú byť vykonávané prevody alebo vydané elektronické platobné prostriedky, predloží banka svojim klientom návrh rozhodcovskej zmluvy na základe ktorej bude možné podriaďiť spory z platobného styku, ktoré môžu vzniknúť medzi bankou a klientmi pri vykonávaní prevodov alebo pri vydávaní alebo používaní elektronických platobných prostriedkov rozhodnutiu stáleho rozhodcovského súdu zriadeného v zmysle § 67 zákona o platobnom styku. V prípade, ak klient prejaví vôľu uzatvoriť takúto zmluvu, uzatvorí banka túto zmluvu bez zbytočného odkladu. Rozhodcovia budú vymenovaní a spor bude prejednaný v súlade so štatútom a rokovacím poriadkom takéhoto stáleho rozhodcovského súdu.

Podanie návrhu na rozhodnutie sporu z platobného styku na stály rozhodcovský súd sa nespoplatňuje.

## **7. Záverečné ustanovenia**

Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť alebo úplne nahradiť tieto podmienky pre platobný styk a reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi banka klientom zverejnením vo svojich obchodných priestoroch.

Tieto podmienky pre platobný styk a reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňa 1.1.2009.