

Příloha Dodatku o poskytování investičních služeb

Produktový list

Termínové obchody

Dokument obsahuje informace nebo odkazuje na další dokumenty, jeho účelem je blíže specifikovat podmínky a způsob plnění smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb zejména dokumenty Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) a Technické informace, obojí dostupné na www.citfin.cz.

Tento dokument obsahuje zákonem předepsané informace, s nimiž má společnost Citfin povinnost seznámit Klienta při poskytování služeb podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu („ZPKT“). Na vyžádání poskytne společnost Citfin Klientovi informace podle ZPKT v listinné podobě.

Není-li uvedeno jinak, mají termíny s velkým počátečním písmenem význam definovaný ve VOP.

Údaje o společnosti Citfin	Citfin – Finanční trhy, a.s. , se sídlem Bucharova 1423/6, 158 00 Praha 5, IČ: 25079069, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíle B, vložce 4313 (dále jen „ Citfin “). Společnost Citfin je obchodní společností, která je na základě povolení k činnosti obchodníka s cennými papíry ve smyslu ZPKT oprávněna poskytovat Termínové obchody.
Způsob komunikace a poskytování informací	Informace jsou poskytovány způsobem a ve lhůtách stanovených VOP. Zelená linka: +420 800 311 010 Recepce: +420 234 092 000 Webové stránky společnosti Citfin: www.citfin.cz Datová schránka společnosti Citfin – Finanční trhy, a.s.: 7s2n782 Klienti dále využívají jako prostředek komunikace se společností Citfin internetové bankovníctví společnosti Citfin, které slouží jako Trvalý nosič dat. Rámcová smlouva je uzavřena v českém jazyce. V českém jazyce rovněž probíhá komunikace. Na žádost Klienta a po dohodě s ním může být Rámcová smlouva uzavřena a komunikace probíhat také v jiném jazyce, který bude ujednán s Klientem. Rozhodujícím však vždy bude znění Rámcové smlouvy v českém jazyce. Společnost Citfin bude Klientovi poskytovat přiměřené zprávy o již poskytovaných službách, resp. obstaraných obchodech, obsahující podrobnosti poskytnutých služeb, včetně souvisejících nákladů. Tyto informace budou Klientům poskytovány čtvrtletně prostřednictvím pravidelných výpisů zasílaných do internetového bankovníctví. K vybraným informacím mají Klienti přístup průběžně v rámci internetového bankovníctví společnosti Citfin.
Informace o dohledu	Společnost Citfin podléhá regulaci ze strany České národní banky jakožto orgánu dohledu se sídlem Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1.
Ochrana majetku Klienta	Základní principy ochrany majetku Klienta spočívají zejména v odděleném vedení peněžních prostředků Klienta od peněžních prostředků Citfin. Podrobnosti o ochraně majetku Klienta, vedení peněžních prostředků a nakládání s nimi jsou uvedeny ve VOP.
Střet zájmů	Informace o střetu zájmů a opatřeních k jeho předcházení jsou uvedeny ve VOP.

Pobídky	Nad rámec informací uvedených ve VOP, společnost Citfin informuje, že nepřijímá ani neposkytuje jiné než provozní pobídky ¹ , tj. pobídky, které umožňují poskytování investičních služeb a jsou pro tento účel nutné (např. poplatky účtované regulovanými trhy nebo bankami v souvislosti s prováděním pokynů).
Kategorizace Klientů	Společnost Citfin kategorizuje Klienty do následujících kategorií: (i) Neprofesionální zákazník; (ii) Profesionální zákazník; a (iii) Způsobilá protistrana. Není-li Klientovi explicitně sděleno jinak, je považován za Neprofesionálního zákazníka. O případném zařazení mezi Profesionálního zákazníky nebo Způsobilé protistrany je tedy Klient vždy informován. Neprofesionálním zákazníkům náleží nejvyšší stupeň ochrany. Profesionálním zákazníkům a Způsobilým protistranám je poskytována menší míra ochrany, např. v oblastech povinně poskytovaných informací nebo posuzování přiměřenosti jejich obchodů. Při splnění podmínek stanovených ZPKT může Klient požádat o zařazení do jiné kategorie.
Systém odškodnění Klientů	Společnost Citfin je účastníkem Garančního fondu obchodníků s cennými papíry, který vede záruční systém, z něhož se vyplácí náhrady Klientům obchodníka s cennými papíry, který vůči nim není schopen plnit své dluhy. Garanční fond poskytuje náhradu za 90 % nevydaného majetku zákazníků, nejvýše ale částku odpovídající 20 000 EUR pro jednoho zákazníka jednoho obchodníka s cennými papíry. Pro výpočet náhrady je určující náhrada majetku ke dni, kdy Garanční fond obdržel oznámení ČNB. Podrobnější informace je možno nalézt na internetových stránkách Garančního fondu (www.gfo.cz), Citfin (www.citfin.cz) nebo § 127 a násl. ZPKT.
Poskytované investiční služby a investiční nástroje	Společnost Citfin poskytuje následující investiční služby: - přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů; - provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů na účet Klienta; - obchodování s investičními nástroji na vlastní účet. Informace o Termínových obchodech nabízených společností Citfin Klientům Společnost Citfin poskytuje následující druhy obchodů s investičními nástroji, resp. finančními deriváty: - Měnový swap (dále jen Swap) - kombinace dvou vzájemně provázaných měnových obchodů, při nichž dochází k současné výměně (konverzi) jedné měny za jinou k jednomu datu vypořádání a k jejich zpětné výměně k pozdějšímu datu za předem dohodnuté kurzy. Swap se typicky používá v situaci, kdy klient potřebuje dočasně převést likviditu z jedné měny do jiné měny na určité období, aniž by po dobu trvání obchodu nesl otevřené měnové riziko. Swap může být dále využit k úpravě splatnosti existující měnové pozice - Forward - dohoda o nákupu nebo prodeji jedné měny za jinou měnu za předem sjednaný kurz, přičemž k vypořádání obchodu dochází v budoucnu, v dohodnutém termínu nebo termínech. - Forward může být sjednán s různým počtem splatností a s různým způsobem určení data vypořádání, přičemž tyto parametry lze vzájemně kombinovat. Termíny vypořádání a jednotlivé objemy měn si Klient volí dle svých potřeb. 2.1. Počet splatností 2.1.1. Forward s jednou splatností - Forward s jedním vypořádáním k jednomu konkrétnímu datu nebo v rámci jednoho časového okna. 2.1.2. Forward s více splatnostmi (par forward) - Forward sjednaný jako série dílčích vypořádání na stejném měnovém páru a za jednotný předem sjednaný kurz, přičemž jednotlivá vypořádání probíhají k více termínům nebo v rámci více časových oken. 2.2. Určení data vypořádání 2.2.1. Vypořádání ke konkrétnímu datu - Datum vypořádání je stanoveno jako konkrétní kalendářní den. 2.2.2. Vypořádání v časovém okně - Datum vypořádání je sjednáno jako časový interval (časové okno), během něhož si Klient zvolí konkrétní datum vypořádání. - Opce - termínový obchod, při němž má jedna ze smluvních stran právo směnít předem stanovený objem jedné měny za měnu druhou za předem sjednaný kurz, a to k předem stanovenému datu nebo v předem stanoveném období v budoucnu. Druhá smluvní strana má v takovém případě odpovídající povinnost. Uplatnění tohoto práva může být vázáno na zaplacení opční premie nebo na splnění dalších podmínek sjednaných mezi stranami. 3.1. Vanilla opce – dává kupujícímu právo, nikoli povinnost, koupit nebo prodat jednu měnu za jinou měnu v předem dohodnutém směnném kurzu v předem stanovený okamžik v budoucnu. Kupující za toto právo zaplatí opční premii.

¹ Pobídkou se rozumí úplata nebo jiná peněžitá nebo nepeněžitá výhoda, kterou Citfin přijímá nebo poskytuje v souvislosti s poskytováním investičních služeb. Pobídkou není úplata či jiné peněžité nebo i nepeněžité plnění získané od Kliente nebo poskytnuté Klientovi

	3.2. Bariérová opce – představují rozšíření klasických Vanilla opcí o dodatečnou podmínku – tzv. bariéru. Tato bariéra určuje, zda opce vstoupí v platnost (Knock-In) nebo zanikne (Knock-Out), pokud je dosaženo určité úrovně ceny podkladového aktiva. Bariéra se sleduje během časového okna, které může být Evropské (fixing v den Expirace), Americké (během celého období do Expirace) a Window (v předem definovaném časovém úseku). 4. Opční struktury - kombinace více opčních obchodů, jejichž cílem je dosažení specifického kurzového profilu. Tyto struktury mohou být sjednány s opční premií nebo bez počáteční opční premie, přičemž ekonomický náklad může být implicitně obsažen v konstrukci obchodu, zejména formou omezení výhod při příznivém vývoji kurzu nebo zvýšení rizik při nepříznivém vývoji. Opční struktury mohou obsahovat bariérové prvky, podmínky aktivace nebo deaktivace práv a povinností nebo asymetrické vypořádání, a jejich chování může být výrazně závislé na vývoji kurzu v průběhu doby trvání obchodu. Jednotlivé typy opčních struktur se mohou významně lišit z hlediska rizikového profilu, míry omezení výhod při příznivém vývoji kurzu, potenciálních závazků Klienta a citlivosti na průběh vývoje měnového kurzu v čase. 4.1. Participator – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce a prodeje Vanilla CALL/PUT opce v menším objemu. 4.2. Vylepšený Forward – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce a prodeje Vanilla CALL/PUT opce ve větším objemu. 4.3. Forward – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce a prodeje Knock-In (KI) CALL/PUT opce se stejnými realizačními kurzy. Aktivace prodané opce proběhne při průlomu KI bariéry. 4.4. Participační Collar – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce a prodeje Knock-In (KI) CALL/PUT opce s rozdílnými realizačními kurzy. Aktivace prodané opce proběhne při průlomu KI bariéry. 4.5. Bonus Forward – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce, prodeje Vanilla CALL/PUT opce a nákupu Knock-Out (KO) PUT/CALL opce. Při průlomu KO bariéry dojde k deaktivaci Bonusu 4.6. Limit Forward – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce a prodeje Knock-Out (KO) CALL/PUT opce se stejnými realizačními kurzy. Při průlomu KO bariéry dojde k deaktivaci opce. 4.7. Limit Collar – kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL opce a prodeje Knock-Out (KO) CALL/PUT opce s rozdílnými realizačními kurzy. Při průlomu KO bariéry dojde k deaktivaci opce. 4.8. Participační Limit Forward – kombinace Participačního Forwardu a Limit Forwardu se stejnými realizačními kurzy. 4.9. Participační Limit Collar – kombinace Participačního Forwardu a Limit Forwardu s rozdílnými realizačními kurzy. 4.10. Seagull - kombinace nákupu Vanilla PUT/CALL, prodeje Vanilla CALL/PUT s jiným realizačním kurzem a prodeje Vanilla PUT/CALL s nižším realizačním kurzem než u koupené PUT opce 4.11. TARF – Target Redemption Forward je série měnových termínových obchodů, při nichž je sjednán směnný kurz a maximální cílový zisk klienta (vyjádřeného buď v sekundární měně – Profit Cap, nebo počtem ziskových fixingů – Count) 4.12. EKI TARF - European Knock-In Target Redemption Forward je série měnových termínových obchodů, při nichž je sjednán směnný kurz, maximální cílový zisk klienta (vyjádřeného buď v sekundární měně – Profit Cap, nebo počtem ziskových fixingů – Count) a bariéra (Knock-In bariéra). 4.13. Collar TARF – funguje jako TARF s tím rozdílem, že místo jednoho realizačního kurzu jsou stanoveny realizační kurzy dva. 4.14. EKI Collar TARF – kombinace Collar TARFu a EKI TARFu Podrobnější popis fungování, rizik a scénářů vývoje jednotlivých opčních obchodů a opčních struktur je uveden v příslušném dokumentu KID (Key Information Document), který je Klientovi poskytnut před uzavřením obchodu
Informace o rizicích	Termínové obchody a další obchody s investičními nástroji mají povahu finančních derivátů a jsou spojeny s riziky, která mohou mít vliv na jejich finanční výsledek. Tyto obchody nejsou vhodné pro každého Klienta a v jejich důsledku může vzniknout finanční ztráta, a to i v případech, kdy jsou uzavírány za účelem zajištění měnového rizika. V souvislosti s Termínovými obchody může dojít ke vzniku ztráty části nebo celé složené Hodnoty zajištění, případně ke vzniku dodatečných finančních závazků Klienta, a to v závislosti na konstrukci konkrétního obchodu a vývoji tržních podmínek. V určitých případech může být výsledná ztráta vyšší než původně složená Hodnota zajištění nebo zaplacená opční premie. Uzavírání Termínových obchodů, zejména obchodů využívajících pákový efekt, je spojeno se zvýšenou mírou rizika. Zvláštní rizika mohou být spojena rovněž s daňovými důsledky těchto obchodů. Za plnění daňových povinností odpovídá Klient sám. Klient by neměl uzavírat Termínové obchody, jejichž podmínkám a rizikům, včetně rozsahu možné ztráty, plně nerozumí. Obvyklá rizika spojená s Termínovými obchody a dalšími investičními nástroji Mezi obvyklá rizika patří zejména: a) kreditní riziko (riziko protistrany) – riziko, že protistrana nesplní své smluvní povinnosti; v krajním případě může vzniknout významná finanční ztráta;

	b) riziko vypořádání – riziko, že sjednaný obchod nebude řádně vypořádán; c) tržní riziko – riziko finanční ztráty v důsledku nepříznivého vývoje tržních podmínek, zejména měnových kurzů, úrokových sazeb nebo cen podkladových aktiv; součástí tržního rizika je rovněž: - riziko likvidity, - riziko volatility; d) operační riziko – riziko ztráty v důsledku lidských chyb, podvodného jednání nebo selhání informačních systémů; e) právní riziko – riziko vyplývající z právní nevymahatelnosti smluvních ujednání; f) riziko názvosloví – riziko nesprávného pochopení povahy nebo fungování finančního nástroje v důsledku rozdílného výkladu používaných pojmů; g) inflační riziko – riziko snížení reálné hodnoty peněžních toků vyplývajících z Termínových obchodů; h) globální riziko – riziko nepříznivého vývoje na finančních trzích v důsledku globálních ekonomických nebo finančních událostí; i) sektorové riziko – riziko nepříznivého vývoje v konkrétním odvětví nebo segmentu trhu; j) politické riziko – riziko změny podmínek na finančních trzích v důsledku politických událostí; k) riziko derivátů a pákového efektu – hodnota Termínových obchodů závisí na vývoji podkladového aktiva; i relativně malá změna jeho ceny může vést k významné změně hodnoty obchodu nebo ke vzniku ztráty převyšující složenou Hodnotu zajištění nebo zaplacenou opční prémii. U OTC měnových derivátů se uvedená rizika mohou vzájemně kombinovat a jejich dopad může být významně ovlivněn konstrukcí konkrétního Termínového obchodu. Rizika spojená s Termínovými obchody Rizika Termínových obchodů jsou spojena zejména s nepříznivým vývojem měnového kurzu, kdy je aktuální tržní kurz pro Klienta méně výhodný než kurz sjednaný v rámci Termínového obchodu. Tato skutečnost může vést ke vzniku finanční ztráty. Rizika Termínových obchodů jsou dále ovlivněna konstrukcí konkrétního obchodu, zejména v případě opčních obchodů a opčních struktur, kde mohou mít významný vliv také volatilita, průběh vývoje měnového kurzu v čase a případné bariérové prvky. Rizika spojená s forwardy U forwardových obchodů Klient sjednává směnu určitého množství jedné měny za měnu druhou k budoucímu datu nebo v určitém období, a to za předem sjednaný kurz. Riziko spočívá v tom, že v době vypořádání může být aktuální tržní kurz pro Klienta méně výhodný než kurz sjednaný. Potenciální finanční ztráta může být významná a v krajním případě může přesáhnout složenou Hodnotu zajištění. Rizika spojená s opcemi a opčními strukturami Opční obchody a opční struktury jsou citlivé na změny volatility, času do splatnosti a průběhu vývoje měnového kurzu. V závislosti na konstrukci konkrétního obchodu mohou obsahovat bariérové prvky, podmínky aktivace nebo deaktivace práv a povinností nebo asymetrické vypořádání, které může vést k omezení výhod Klienta nebo ke vzniku dodatečných finančních závazků. V některých případech může vzniknout finanční ztráta vyšší než zaplacená opční premie nebo složená Hodnota zajištění.
Cílový trh	Cílovým trhem se rozumí nabídka investičních nástrojů pouze těm Klientům, pro které byly tvůrcem určeny. Společnost Citfin jakožto poskytovatel produktů stanovuje cílový trh na základě kategorií jako jsou typ zákazníků, jímž je produkt určen, znalosti a zkušenosti Klientů, jejich finanční situace a schopnost nést ztrátu, riziková tolerance a slučitelnost poměru rizika a výnosu produktu s cílovým trhem, investiční cíle a potřeby cílových zákazníků. Zda konkrétní Klient spadá do stanoveného cílového trhu se vyhodnocuje na základě vyplněného dotazníku. Cílový trh může být vyhodnocen jako pozitivní či negativní. V případě, že bude vyhodnocen cílový trh jako pozitivní, investiční produkt může být Klientovi nabízen a prodán. Dojde-li k vyhodnocení negativního cílového trhu, nebude Klientovi v souladu s regulačními požadavky investiční produkt nabízen a prodáván. V návaznosti na stanovené cílové trhy společnost Citfin informuje, že jí poskytované služby a investiční nástroje jsou určeny profesionálním zákazníkům ve smyslu § 2a a 2b ZPKT i Klientům, kteří nejsou profesionálními zákazníky ve smyslu ZPKT.
Informace o provádění pokynů	Obecné zásady pro provádění pokynů Citfin přijal a uplatňuje pravidla provádění pokynů (Best Execution Policy). Úplné znění Pravidel provádění pokynů je Klientovi k dispozici na vyžádání. Společnost Citfin zpřístupní tento dokument v listinné nebo elektronické podobě před uzavřením smlouvy a kdykoliv během jejího trvání.

	U OTC obchodů uzavíraných na vlastní účet Citfin stanovuje nabídnutý kurz zejména s ohledem na aktuální tržní podmínky, likviditu, velikost a parametry obchodu, rizikovost a náklady zajištění. Citfin používá relevantní tržní informační zdroje a interní oceňovací modely. Společnost Citfin při provádění pokynů Klienta bere v úvahu zejména: a) povahu a vlastnosti investičního nástroje, který je předmětem obchodu, zejména skutečnost, že se jedná o OTC finanční derivát; b) povahu Klienta, zejména jeho zařazení do některé ze stanovených kategorií; c) povahu a parametry pokynu Klienta. Faktory ovlivňující způsob provedení pokynu závisí na typu poskytované investiční služby a investičního nástroje. Při jejich posuzování společnost Citfin zohledňuje zejména: a) nabízený kurz odpovídající aktuálním tržním podmínkám; b) celkové náklady obchodu, včetně nákladů implicitně obsažených ve sjednaném kurzu; c) rychlost, s jakou lze obchod uzavřít; d) pravděpodobnost uzavření a vypořádání obchodu; e) objem požadovaného obchodu; f) podmínky vypořádání; g) typ a specifické parametry obchodu; h) jakýkoliv další faktor významný pro dosažení nejlepšího možného výsledku pro Klienta. Na základě zvážení uvedených faktorů uplatňuje společnost Citfin při provádění pokynů individuální přístup ke každému obchodu, a to jak vůči Klientům, kteří jsou profesionálními zákazníky, tak vůči Klientům, kteří jsou neprofesionálními zákazníky. Pokud společnost Citfin provádí pokyn Klienta, který není profesionálním zákazníkem, posuzuje nejlepší možné provedení z hlediska celkového plnění, které zahrnuje cenu obchodu a veškeré náklady přímo související s jeho uzavřením a vypořádáním. V případě, že dojde mezi Klientem a společností Citfin ke zvláštnímu ujednání o způsobu provedení pokynu nebo jeho parametrech, má toto ujednání přednost před obecnými zásadami provádění pokynů. Zásadně platí, že pokyny Klientů jsou zpracovávány v pořadí, v jakém byly přijaty, pokud tomu nebrání specifická instrukce Klienta, povaha obchodu nebo aktuální tržní podmínky. Vzniknou-li při zpracování pokynu podstatné obtíže a jde-li o pokyn Klienta, který není profesionálním zákazníkem, informuje společnost Citfin Klienta o těchto skutečnostech bez zbytečného odkladu. Společnost Citfin poskytne Klientovi, který není profesionálním zákazníkem, informace o provedeném pokynu bez zbytečného odkladu, nejpozději následující Obchodní den po jeho provedení. Pokud mohou z obchodů Klienta, který není profesionálním zákazníkem, vyplynout mimořádné závazky, zejména v souvislosti s využitím pákového efektu nebo změnou Hodnoty zajištění, informuje společnost Citfin Klienta o ztrátách přesahujících předem stanovený limit bez zbytečného odkladu. Způsob zjištění kurzu a vypořádání pokynů Klientů Při Termínových obchodech, zejména u měnových forwardů, swapů a opcí, stanovuje společnost Citfin nabízený kurz na základě aktuálních tržních podmínek, přičemž vychází z relevantních tržních informačních zdrojů a vlastního oceňovacího modelu. Společnost Citfin uzavírá tyto obchody na vlastní účet a nabízí Klientovi konkrétní podmínky obchodu odpovídající danému okamžiku.
Náklady a úplaty související se službami	Forwardy a swapy jsou zpravidla sjednávány bez samostatného (explicitního) poplatku. Ekonomický náklad může být obsažen ve sjednaném kurzu (marže/spread). U opčních obchodů a opčních struktur může být účtována opční prémie nebo může být ekonomický náklad implicitně obsažen v konstrukci obchodu, i v případě struktur bez počáteční opční prémie. Klient je na základě Rámcové smlouvy povinen poskytnout Hodnotu zajištění při obstarávání Termínových obchodů, v případě, že tak stanoví VOP. Citfin průběžně oceňuje otevřené pozice na základě aktuálních tržních podmínek a interních oceňovacích metod. Klient bere na vědomí zejména: - Hodnota zajištění může být požadována při uzavření obchodu i v průběhu jeho trvání. - V případě nepříznivého vývoje trhu může vzniknout povinnost doplnit zajištění na výzvu Citfin dle VOP. - Pokud Klient zajištění nedoplní, může Citfin v souladu se Smluvní dokumentací obchod (nebo jeho část) uzavřít, předčasně ukončit, provést close-out a realizovat ztrátu; Klient může nést i související náklady. - V důsledku skokových pohybů trhu (gap risk) může finanční ztráta převýšit složenou Hodnotu zajištění nebo zaplacenou opční prémii, a Klientovi tak může vzniknout závazek vůči Citfin Dodržování níže stanovených pravidel bezpečnosti je zcela zásadní, aby společnost Citfin mohla zabránit, popř. minimalizovat zneužití, a to zejména provedení neautorizovaných plateb. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel je porušením

	povinnosti Klienta používat platební prostředek (Phonebanking, internetové bankovníctví) v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou jeho zneužitím v takovém případě nebude Citfin odpovídat.
Úročení peněžních prostředků	Peněžní prostředky vedené společností Citfin na PÚK pro obstarávání Termínových obchodů nejsou úročeny, není-li písemně sjednáno jinak. Jsou-li peněžní prostředky úročeny, je úrok připisován na PÚK ve výši a způsobem dle ujednání společnosti Citfin a Klienta.
Možnosti změny a ukončení Rámcové smlouvy	Na základě Rámcové smlouvy a VOP je společnost Citfin oprávněna změnit Rámcovou smlouvu a VOP postupem dle Rámcové smlouvy a VOP. Rámcová smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Klient a společnost Citfin jsou oprávněni vypovědět Rámcovou smlouvu nebo od ní odstoupit postupem podle Rámcové smlouvy a VOP.
Rozhodné právo a způsob řešení sporů	Stížnosti může podat Klient písemně či osobně na adrese sídla Citfin, telefonicky na tel. čísle +420 234 092 333, emailem na info@citfin.cz, nebo prostřednictvím internetového bankovníctví Bankservis. Citfin stížnost prošetří a vyřídí ve lhůtách stanovených interními předpisy; o výsledku Klienta informuje. Podrobnosti jsou uvedeny ve VOP nebo na vyžádání. Rozhodné právo a způsob řešení sporů, jakož i mimosoudní řešení sporů, jsou stanoveny v Rámcové smlouvě a ve VOP.