

Reklamační řád



Reklamační řád Citfin, spořitelní družstvo a Citfin – Finanční trhy, a.s. (dále jen „Citfin“) stanovuje způsob komunikace mezi Klientem (stávajícím klientem, potenciálním klientem nebo jinou třetí osobou) a Citfin pro podávání a vyřizování reklamací, stížností a nahlášení podezření na podvod.

Základní pojmy

Reklamacie – podání Klienta (podavatel) v případě, že se domnívá, že Citfin nedodržel smluvní ujednání, případně jednal v rozporu s právními předpisy.

Stížnost – podání Klienta (podavatel), upozorňující na případné nedostatky v postupech Citfin nebo na chování jednotlivých zaměstnanců Citfin apod.

Podvod – podání klienta (podavatel) v situaci, kdy došlo ke zneužití přihlašovacích nebo autorizačních údajů klienta, byl na klienta vyvinut nátlak nebo byl klient uveden v omyl s cílem provedení platební transakce bez klientova souhlasu.

Podvod, ke kterému došlo mimo sféru vlivu Citfin zejména v případě, kdy došlo k napadení klientovy komunikace s jeho obchodním partnerem, například při poskytování platebních instrukcí za účelem provedení transakce na nesprávného příjemce je typem podvodů, jejichž realizaci nemůže Citfin za standardních podmínek zabránit. Tento typ podvodu není řešen dle pravidel pro vyřizování reklamací, stížností/podvodů a není evidován v knize evidence přijatých reklamací/stížností/podvodů. Takový podnět je řešen a evidován stejným procesem jako běžné investigování/šetření plateb. Při tomto typu podvodu má Citfin možnost pouze žádat o vrácení platby (bez garantování vrácení) a klienta současně odkázat na řešení prostřednictvím PČR.

Náležitosti reklamace/podvodu/stížnosti

V reklamaci/stížnosti musí klient uvést:

- a) označení, zda se jedná o reklamaci/podvod či stížnost
- b) identifikační údaje Klienta:
 - v případě právnické osoby, která má s Citfin uzavřen smluvní vztah – název společnosti, sídlo, IČ a úplné jméno a příjmení oprávněné osoby za společnost jednat (statutární orgán, oprávněná osoba, které může na základě smluvního vztahu jednat za klienta)
 - v případě fyzické osoby podnikatele, která má s Citfin uzavřen smluvní vztah – jméno a příjmení, místo podnikání, IČ, příp. jméno a příjmení oprávněné osoby, která může na základě smluvního vztahu jednat za Klienta
 - fyzické osoby, která má s Citfin uzavřen smluvní vztah – jméno a příjmení, trvalý pobyt,
- c) kontaktní údaje Klienta:
 - email,
 - telefon,
- d) přesný popis obsahu reklamace/podvodu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace,
- e) datum podání reklamace/hlášení podvodu/stížnosti,
- f) případné další informace.

Citfin je oprávněn vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci/podvodu či stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamace/podvodu či stížnosti. Neúplnou reklamaci/hlášení podvodu může Klient doplnit do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci/hlášení podvodu na výzvu Citfin nedoplní, Citfin reklamaci/hlášení podvodu vyřídí dle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci/hlášení podvodu odloží.

Způsob podání reklamace/hlášení podvodu/stížnosti

Klient může podat reklamaci/hlášení podvodu/stížnost v podobě:

- a) písemně (Citfin, Bucharova 1423/6b, 158 00 Praha 13)
- b) osobní (pouze v sídle Citfin – Bucharova 1423/6b, 158 00 Praha 13, pověřený pracovník Call centre),
- c) elektronické (info@citfin.cz),
- d) telefonické (+420 234 092 333),
- e) prostřednictvím internetového bankovníctví Bankservis.

V případě že o to Klient požádá, bude odpověď poskytnuta v listinné podobě.

Lhůty

Základní lhůtou pro vyřízení reklamace/podvodu/stížnosti je 15 dnů ode dne obdržení reklamace/hlášení podvodu/stížnosti.

V případě, že vyřízení reklamace/podvodu/stížnosti ve lhůtě 15 pracovních dnů ode dne obdržení podání brání překážka nezávislá na vůli Citfin je nutné informovat klienta v této lhůtě o důvodech zdržení. Zároveň je nutné zajistit, aby byla stížnost nebo reklamace vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne jejího obdržení.

Ve složitých/komplikovaných případech nebo pokud nejsou doplněny veškeré potřebné podklady ze strany klienta (podavatele), může být tato lhůta 15 dnů prodloužena o 20 dnů. Informován o této skutečnosti a o výsledku šetření bude podavatel zprávu do internetového bankovníctví/emailem.

V případě žádosti podavatele je možné zaslat vyjádření k reklamaci/podvodu/stížnosti i v listinné podobě.

Odvolání proti vyřízení reklamace/hlášení podvodu/stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace/hlášení podvodu či stížnosti může klient požadovat opětovné prošetření své reklamace/hlášení podvodu či stížnosti. Tuto žádost musí klient zaslat písemně na adresu sídla Citfin. Přijetím žádosti začíná běžet nová 15 denní lhůta pro vyřízení odvolání.

V případě, že se klient domnívá, že na straně Citfin je porušováno klientovo právo na rovné zacházení, příp. dochází k diskriminaci, má klient možnost se obrátit na:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

Telefonické dotazy vyřizujeme každý

pracovní den od 8.00 do 16.00 h.

ID datové schránky: **jz5adky**

podatelna@ochrance.cz

Při nespokojenosti s vyřízením reklamace/hlášení podvodu/stížnosti, nebo nespokojenosti se službami či reakcemi Citfin se může Klient, který je v postavení spotřebitele, obracet na příslušné instituce:

Česká národní banka

Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
tel.: 224 411 111
fax.: 224 412 404
Zelená linka: 800 160 170
ID datové schránky: 8tgaiej
podatelna@cnb.cz

Kancelář finančního arbitra

Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
tel.: +420 257 042 070
*Telefonické dotazy vyřizujeme každý
pracovní den od 9.00 do 11.00 h.*
ID datové schránky: qr9ab9x

Poštovní/sídelní adresa Citfin:

Citfin, spořitelní družstvo

Bucharova 1423/6b
158 00 Praha 13

Citfin – Finanční trhy a.s.

Bucharova 1423/6b
158 00 Praha 13