

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.

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) písemné (Citfin, Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5),
- b) osobní (pouze v sídle Citfin - Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5, pověřený pracovník Call Centre),
- c) elektronické (info@citfin.cz),
- d) telefonické (+420 234 092 333),
prostřednictvím internetového bankovníctví BankServis.

Lhůty

Základní lhůtou pro vyřízení reklamace/podvodu/stížnosti je 15 dnů od doručení/podání reklamace/hlášení podvodu/stížnosti.

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 zprávou 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. 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.: +420 224 411 111
Fax: +420 224 412 404
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

Avenir Business Park
Radlická 751/113e
158 00 Praha 5 – Jinonice

Citfin – Finanční trhy a.s

Avenir Business Park
Radlická 751/113e
158 00 Praha 5 - Jinonice