

Panaszkezelési eljárás

A Citfin – Finanční trhy, a.s. társaság (a továbbiakban „Citfin“) panaszkezelési eljárása meghatározza az Ügyfél (meglévő ügyfél, potenciális ügyfél vagy harmadik személy) és a Citfin közötti, a panaszok, reklamációk és csalási gyanú benyújtásánál és kezelésénél alkalmazott kapcsolattartási módot.

Alapfogalmak

Reklamáció - az Ügyfél (benyújtó) beadványa abban az esetben, ha úgy véli, hogy a Citfin nem tartotta be a szerződéses megállapodásokat, esetleg a jogszabályokkal ellentétesen cselekedett.

Panasz - az Ügyfél (benyújtó) beadványa, amely a Citfin eljárásainak vagy a Citfin dolgozói viselkedésének, stb. esetleges hiányosságaira figyelmeztet.

Csalás - az Ügyfél (benyújtó) beadványa olyan helyzetben, ha visszaélést tapasztalt az ügyfél bejelentkezési vagy hitelesítési adataival kapcsolatban, nyomást gyakoroltak az ügyfélre vagy megtevesztették az ügyfelet az ügyfél engedélye nélküli tranzakció végrehajtása céljából.

A reklamáció/panasz/csalási gyanú benyújtásához szükséges adatok

A reklamációban/panaszban az Ügyfélnek közölnie kell:

- a) annak megjelölését, hogy reklamációról/panaszról vagy csalásról van-e szó
- b) Az Ügyfél azonosító adatait:
 - a Citfinnel szerződéses jogviszonyban álló jogi személy esetén: a cég nevét, székhelyét, az azonosítószámát, a társaság képviselőjére jogosult személy (döntéshozó szerv, meghatalmazott személy, aki a szerződéses jogviszony alapján az ügyfelet képviselheti) teljes nevét
 - a Citfinnel szerződéses jogviszonyban álló természetes személy esetén: a teljes nevét, a székhelyét, azonosítószámát, esetleg a meghatalmazott személy teljes nevét, aki a szerződéses jogviszony alapján az Ügyfelet képviselheti
 - a Citfinnel szerződéses jogviszonyban álló természetes személy esetén: a teljes nevét, az állandó lakhelyét,
- c) az Ügyfél elérhetőségeit:
 - e-mail-címét,
 - telefonszámát,
- d) a reklamáció/panasz vagy csalás tartalmának leírását minden rendelkezésre álló dokumentum csatolásával,
- e) a reklamáció/panasz/bejelentés/csalás benyújtásának dátumát,
- f) további esetleges információkat.

A Citfin felszólíthatja az Ügyfelet a reklamációhoz/panaszhoz vagy csaláshoz kapcsolódó további dokumentumok benyújtására. Az Ügyfél köteles együttműködést tanúsítani a reklamáció / csalás vagy panasz megfelelő kivizsgálása és rendezése során. A hiányos reklamáció-/panasz- vagy csalás-bejelentést az ügyfél az adatpótlási felszólítástól számított 10 naptári napon belül egészítheti ki. Ha az Ügyfél nem végzi el a reklamáció/csalásbejelentés adatpótlását a Citfin felszólítására, a Citfin a reklamációt/csalásbejelentést a hiányos adatok

alapján kezeli, amennyiben ez lehetséges, ellenkező esetben elhalasztja a reklamáció /csalásbejelentés ügyintézését.

A reklamáció/panasz/csalás benyújtásának módja

Az Ügyfél a reklamációt/panaszt/csalásbejelentést a következő formákban nyújthatja be:

- a) írásban (Citfin, Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5),
- b) személyesen (csak a Citfin székhelyén: Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5, a Call Centre megbízott alkalmazottja),
- c) elektronikusan (info@citfin.cz),
- d) telefonon (+420 234 092 333),
a BankServis netbankszolgáltatáson keresztül.

Határidők

A reklamáció-/panasz-/csalásbejelentés ügyintézésének alaphatárideje a reklamáció-/panasz-/csalásbejelentés kézbesítésétől számított 15 nap.

Bonyolultabb esetekben vagy, ha az Ügyfél nem nyújtotta be az összes szükséges dokumentumot, a határidő a 15 napról 20 napra hosszabbodhat. A benyújtó személy erről a tényről és a vizsgálat eredményeiről a netbank rendszerben/e-mailben kap tájékoztatást.

A benyújtó személy külön kérésére a reklamációval/panasszal/csalásbejelentéssel kapcsolatos nyilatkozat írásbeli formában is továbbítható.

A reklamációval/panasszal/csalásbejelentéssel szembeni fellebbezés

Ha az Ügyfél elégedetlen a reklamáció/panasz/csalásbejelentés kezelésével, kérheti a reklamáció/panasz/csalásbejelentés felülvizsgálatát. Az Ügyfél ezt a kérelmet írásban küldheti el a Citfin székhelyére. A kérelem elfogadásával egy új, 15 napos fellebbezési időszak kezdődik. Ha az Ügyfél elégedetlen a reklamáció/panasz/csalásbejelentés kezelésével vagy a Citfin szolgáltatásaival, illetve válaszaival, a fogyasztói minőségben fellépő Ügyfél panaszával a következő felügyeleti szervekhez fordulhat:

Česká národní banka (Cseh Nemzeti Bank)
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
Telefonszám: +420 224 411 111
Fax: +420 224 412 404
Zöldszám: 800 160 170
Az adatfiók azonosítója: 8tgaiej
podatelna@cnb.cz

Pénzügyi Választottbíróság
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1
Tel.: +420 257 042 070
A telefonhívásokat minden munkanapon 9 órától 11 óráig fogadják
Az adatfiók azonosítója: qr9ab9x

A Citfin levelezési/székhelycíme:

Citfin - Finanční trhy, a.s.
Avenir Business Park
Radlická 751/113e
158 00 Praha 5 – Jinonice