

# Procedura de reclamații

Procedura de reclamații Citfin - Finanční trhy, a.s. (denumită în continuare doar „Citfin”) stabilește o metodă de comunicare între client (client existent, potențial client sau o altă terță parte) și Citfin în vederea depunerii și prelucrării reclamațiilor, a plângerilor și a raportării suspiciunilor de fraudă.

## Definiții de bază

**Reclamație** – solicitarea unui client (solicitant) în cazul în care consideră că Citfin nu a respectat termenii contractului sau a acționat contrar reglementărilor legale

**Plângere** – solicitarea unui client (solicitant), care atrage atenția asupra imperfecțiunilor din procedurile Citfin sau asupra comportamentului angajaților individuali ai Citfin, etc.

**Raport privind fraudă** – solicitarea unui client (solicitant) în situația în care datele de autentificare sau de autorizare ale clientului au fost utilizate în mod abuziv sau în care clientul a fost presat sau a fost indus în eroare în scopul efectuării unei tranzacții de plată fără consimțământul acestuia.

## Condiții pentru depunerea unei reclamații/a unui raport privind fraudă/a unei plângeri

**În reclamație / plângere, clientul trebuie să menționeze:**

- a) dacă solicitarea reprezintă o reclamație / un raport privind fraudă sau o plângere
- b) informațiile de identificare:
  - în cazul unei persoane juridice aflate într-o relație contractuală cu Citfin – denumirea societății, numărul de înregistrare al societății și numele și prenumele persoanei împuternicite să acționeze în numele societății (organismul statutar, persoana împuternicită care poate acționa în numele clientului în baza unei relații contractuale)
  - în cazul unei persoane fizice antreprenor aflate într-o relație contractuală cu Citfin – numele și prenumele, locul de desfășurare a activității, numărul de înregistrare al societății și numele și prenumele persoanei împuternicite, dacă este cazul, care poate acționa în numele clientului în baza unei relații contractuale
  - în cazul unei persoane fizice aflate într-o relație contractuală cu Citfin – numele și prenumele, adresa reședinței permanente,
- c) informațiile de contact ale clientului:
  - adresa de e-mail,
  - numărul de telefon,
- d) descrierea detaliată a subiectului reclamației/al raportului privind fraudă sau al plângerii, cu toate documentele relevante disponibile atașate,
- e) data depunerii reclamației/a raportului privind fraudă sau a plângerii,
- f) orice informație suplimentară.

Citfin este autorizată să solicite clientului să furnizeze documente suplimentare referitoare la reclamație/ raportul privind fraudă sau plângere. Clientul este obligat să furnizeze cooperarea necesară astfel încât reclamația/raportul privind fraudă sau plângerea să fie procesată și tratată Pagina 2 din 3 în mod corespunzător. Clientul poate completa o reclamație sau un raport incomplet cu privire la fraudă

în termen de 10 zile calendaristice de la primirea unei solicitări de completare. În cazul în care clientul nu completează la cerere reclamația/raportul privind fraudă, Citfin va prelucra reclamația/raportul privind fraudă utilizând informațiile incomplete disponibile, dacă este posibil; în caz contrar, reclamația/raportul privind fraudă va fi suspendat.

## **Metoda de depunere a unei reclamații/a unui raport privind fraudă/a unei plângeri**

**Un client poate depune o reclamație/un raport privind fraudă/o plângere în modul următor:**

- a) în scris (Citfin, Radlická 751/113e, 158 00 Praga 5),
- b) personal (numai la Citfin - Radlická 751/113e, 158 00 Praga 5, personal autorizat al Call Center-ului),
- c) electronic (romania@citfin.cz),
- d) prin telefon (+420 234 092 075),
- e) prin intermediul clientului de internet banking BankServis.

## **Termene limită**

Termenul limită de bază pentru tratarea unei reclamații/a unui raport privind fraudă/a unei plângeri este de 15 zile de la data trimiterii reclamației/a raportului privind fraudă/a plângerii.

În cazurile complicate sau atunci când nu sunt furnizate toate documentele necesare de către client (solicitant), termenul de 15 zile poate fi prelungit cu 20 de zile. Solicitantul va fi informat cu privire la acest fapt și la rezultatele procedurii printr-un mesaj trimis către contul de internet banking/e-mail.

La cererea solicitantului, o declarație privind reclamația/raportul privind fraudă/plângerea poate fi transmisă și în scris.

## **Contestarea rezultatului procedurii de reclamație/de raportare privind fraudă/de plângere**

În cazul în care clientul nu este mulțumit de rezultatele procedurii de reclamație/de raportare privind fraudă/de plângere, acesta poate solicita o investigație repetată a reclamației/a raportului privind fraudă/a plângerii. Clientul trebuie să trimită această solicitare în scris la adresa sediului central al Citfin. Un termen de 15 zile pentru soluționarea contestației începe din ziua în care cererea a fost transmisă.

Dacă credeți că Citfin vă încalcă dreptul la tratament egal, respectiv dacă apar forme de discriminare, aveți opțiunea să apelați la:

### **Oficiul apărătorului public al drepturilor**

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: +420 542 542 888

Ne ocupăm de întrebările telefonice în fiecare zi lucrătoare, în intervalul orar 08:00 - 16:00.

ID-ul "cutiei de date" (data box): jz5adky

podatelna@ochrance.cz

În calitate de consumator, clientul este, de asemenea, autorizat să contacteze autoritățile competente dacă este nemulțumit de rezultatele procedurii de reclamație/de raportare privind fraudă/de plângere sau de serviciile și răspunsurile Citfin. Aceste autorități sunt:

**Banca Națională a Cehiei**

Na Příkopě 864/28  
115 03 Praga 1  
Tel.: +420 224 411 111  
ID casetă de date: 8tgaiej  
podatelna@cnb.cz

**Biroul arbitralului financiar**

Legerova 1581/69  
110 00 Praga 1  
Tel.: +420 257 042 070  
Solicitările telefonice sunt preluate în fiecare  
fiecare zi lucrătoare de la 10:00 la 12:00, ora României  
D casetă de date: qr9ab9x

Poștă/adresa sediului central al Citfin:

**Citfin – Finanční trhy a.s.**

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