

## Anexa nr. 3 la Acordul-cadru

# Fișă de produs – Servicii de plată și tranzacții spot

Prezentul document conține informații sau face referire la documente suplimentare. Scopul său este de a specifica detaliat termenii și metoda de îndeplinire a acordului care reglementează furnizarea de servicii – în special Termenii și condițiile generale („TCG”) și Informațiile tehnice, ambele disponibile la [www.citfin.cz](http://www.citfin.cz).

Prezentul document conține informații obligatorii din punct de vedere legal pe care Citfin trebuie să le furnizeze clientului în conformitate cu Legea cehă privind serviciile de plată (PSA). Citfin va furniza aceste informații și în format tipărit, la cerere.

Cu excepția cazului în care se specifică altfel, termenii cu majuscule au semnificația definită în TCG.

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Informații despre compania Citfin     | <b>Citfin – Finanční trhy, a.s.</b> , cu sediul social (sediul central) în Bucharova 1423/6, Stodůlky, 158 00 Praga 5, număr de identificare a societății: 25079069, înmatriculată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Municipal din Praga, secțiunea B, înregistrarea 4313 („ <b>Citfin</b> ”). Citfin este o societate autorizată de CMA, în calitate de firmă de investiții, să furnizeze tranzacții la termen.  |
| Comunicare și furnizare de informații | Informațiile sunt furnizate în modul și în termenele prevăzute în CGV.<br>Linia pentru clienți: +420 234 092 011<br>Recepție: +420 234 092 000<br>Site web: <a href="http://www.citfin.cz">www.citfin.cz</a><br>Cutia poștală electronică a<br>Citfin: 7s2n782<br>Toate apelurile legate de furnizarea serviciilor de plată sunt înregistrate și stocate pentru perioada prevăzută de legislația aplicabilă, în special § 31 PSA și § 16 AML Act.<br>Clienții comunică cu Citfin și prin intermediul serviciului de internet banking al Citfin, care servește drept suport durabil. Acordul-cadru este încheiat în limba cehă. Comunicarea se desfășoară în limba cehă.<br>La cerere și sub rezerva acordului, acordul-cadru și comunicările pot fi realizate într-o altă limbă convenită. Cu toate acestea, versiunea în limba cehă a acordului-cadru va avea întotdeauna prioritate.<br>Pe durata relației contractuale, Citfin va furniza Clientului, la cerere, textul integral al Acordului-cadru și anexele acestuia (inclusiv CGV și fișele de produs). |
| Comunicarea în caz de fraudă          | Dacă Citfin constată sau suspectează utilizarea neautorizată sau frauduloasă a unui instrument de plată (de exemplu, o tranzacție prin internet banking), va informa Clientul fără întârziere prin: (i) apel telefonic sau trimiterea unui mesaj text (SMS) la numărul de telefon înregistrat; și (ii) trimiterea unui e-mail.   |
| Supraveghere                          | Citfin este reglementată de Banca Națională a Cehiei, Na Příkopě 28, 110 00 Praga 1. Citfin este înregistrată în registrul CNB al furnizorilor de servicii de plată: <a href="https://jerr.cnb.cz">https://jerr.cnb.cz</a> .   |
| Protecția fondurilor clienților       | Detalii privind protecția activelor clienților sunt furnizate în CGV.  |
| Conflicte de interese                 | Informații privind conflictele de interese și prevenirea acestora sunt incluse în CGV.   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Schema de compensare a clienților</p> | <p>Fondurile din conturile separate dedicate ale Citfin sunt acoperite de asigurarea depozitelor în conformitate cu legislația statelor membre ale UE.</p> <p>În Republica Cehă, acoperirea este asigurată de Sistemul de garantare a pieței financiare.</p> <p>Limita asigurării depozitelor este stabilită în prezent la 100.000 EUR. Aceasta se aplică sumei totale a fondurilor per client per instituție.</p> <p>Clientul recunoaște că, în conformitate cu legea, anumite persoane fizice pot să nu fie eligibile pentru despăgubiri. Mai multe informații sunt disponibile la <a href="http://www.citfin.cz">www.citfin.cz</a>.</p>   |
| <p>Servicii de plată furnizate</p>       | <p><b>Citfin furnizează următoarele servicii de plată:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Executarea tranzacțiilor spot (cumpărarea sau vânzarea unei monede în schimbul altei monede);</li> <li>Înființarea de conturi de plată ale clienților (CPA) pentru a permite transferul și primirea fondurilor clienților în CZK și valute străine către/din alte conturi bancare;</li> <li>Furnizarea de servicii de internet banking;</li> <li>Furnizarea de servicii de telefonie bancară;</li> <li>Furnizarea serviciului API pentru clienți conectați la CPA;</li> <li>Furnizarea serviciului Citfin API.</li> </ol> <p><b>Scopul contului de plată al clientului (CPA)</b></p> <p>PÚK este utilizat pentru:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Înregistrarea fondurilor încredințate de client către Citfin;</li> <li>executarea și înregistrarea tranzacțiilor de plată;</li> <li>executarea și înregistrarea tranzacțiilor de schimb valutar;</li> <li>Înregistrarea valorii colaterale în legătură cu tranzacțiile la termen, dacă există un astfel de acord.</li> </ol> <p><b>Tranzacții spot</b></p> <p>Clientul poate încheia următoarele tranzacții spot cu Citfin:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Tranzacție spot</b> – cumpărarea sau vânzarea de valută străină cu decontare, de obicei, în termen de 2 zile lucrătoare. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decontarea poate dura până la 4 zile lucrătoare în următoarele cazuri:</li> <li>- dacă tranzacția este în EUR și implică un schimb valutar între EUR și o monedă din afara SEE în cadrul SEE;</li> <li>- dacă tranzacția este în CZK, dar este executată în afara teritoriului Republicii Ceha;</li> <li>- dacă tranzacția implică o monedă din SEE, alta decât EUR;</li> <li>- dacă Citfin, în calitate de furnizor atât pentru plătitor, cât și pentru beneficiarul serviciilor de plată, furnizează servicii de plată într-un stat membru al SEE, iar tranzacția este în altă monedă decât cea a SEE;</li> <li>- dacă numai prestatorul plătitorului sau al beneficiarului plății își desfășoară activitatea în SEE și tranzacția este efectuată într-o monedă care nu este a SEE;</li> <li>- dacă atât furnizorul plătitorului, cât și Citfin, în calitate de furnizor al beneficiarului, prestează servicii de plată într-un stat membru al SEE, iar tranzacția de plată este executată într-o monedă care nu este moneda unui stat membru al SEE, serviciile de plată într-un stat membru al SEE sunt prestate numai de furnizorul plătitorului sau numai de furnizorul beneficiarului.</li> </ul> </li> <li><b>Ordin</b> – o instrucțiune de a încheia o tranzacție spot atunci când se atinge rata convenită (sau o rată cât mai apropiată de aceasta, având în vedere condițiile pieței). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordin de luare a profitului – o instrucțiune de cumpărare/vânzare automată a valutei la rata solicitată de client. De exemplu, în cazul achiziționării unei valute străine, ordinul trebuie plasat la rata curentă a pieței.</li> <li>- Ordin Stop Loss – o instrucțiune de cumpărare/vânzare automată a monedei la cel mai defavorabil curs acceptabil stabilit de client. De exemplu, un ordin de cumpărare este plasat peste cursul actual al pieței.</li> <li>- Combinație de ordine TP și SL – ambele ordine pot fi plasate simultan.</li> </ul> </li> </ol> |
| <p>Cum se execută tranzacțiile spot</p>  | <p>Tranzacțiile spot sunt executate: prin intermediul biroului de tranzacționare Citfin sau prin intermediul serviciului de internet banking Citfin, în conformitate cu CGV și Informațiile tehnice. CGV conține, de asemenea, o descriere mai detaliată a serviciilor de plată menționate mai sus.</p> <p><b>Procedura de tranzacționare online pentru tranzacțiile spot</b></p> <p>Acordul privind o tranzacție spot ca parte a serviciului de tranzacționare online în internet banking are loc după cum urmează: Prin internet banking &gt; fila „Tranzacționare online”:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Clientul selectează parametrii tranzacției: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valuta vândută;</li> </ul> </li> </ol>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moneda cumpărată;</li> <li>- Suma (în moneda vândută sau cumpărată);</li> <li>- Data decontării:</li> <li>- T+0 – aceeași zi lucrătoare (trebuie plasată înainte de ora limită relevantă menționată la <a href="http://www.citfin.cz">www.citfin.cz</a>);</li> <li>- T+1 – următoarea zi lucrătoare;</li> <li>- T+2 – a doua zi lucrătoare.</li> </ul> <p>b) După completarea parametrilor menționați mai sus, Clientul solicită o cotație, adică cursurile de schimb spot oferite în prezent pentru parametrii respectivi.</p> <p>c) Se afișează cursul spot oferit. Clientul are la dispoziție 5 secunde pentru a accepta cotația. Dacă nu este acceptată în termen de 5 secunde, tranzacția nu se încheie.</p> <p>Dacă clientul face clic pe „Confirmare tranzacție”, tranzacția se încheie pe baza parametrilor selectați și a ratei oferite. Se emite apoi o confirmare conform CGV.</p>   |
| Taxe și costuri legate de servicii   | Informațiile privind comisioanele sunt disponibile în Acordul-cadru și în Lista de comisioane aplicabile.  |
| Cursuri de schimb pentru tranzacții spot   | Citfin aplică cursurile valabile la momentul decontării tranzacției spot sau, în cazul ordinelor, la momentul executării. Ratele Citfin derivă din ratele de schimb curente și se bazează pe cotațiile primite de la furnizorii săi de lichidități (instituții financiare cooperante) la care tranzacțiile sunt ulterior decontate. Citfin aplică un spread de 0-3%, în funcție de: volumul tranzacției; cifra de afaceri totală a clientului; costurile de servicii; condițiile pieței; și alți factori relevanți.  |
| Cerințe pentru executarea serviciilor de plată   | Cerințele formale, procedurile de transmitere a ordinelor de plată și termenele de primire și acceptare a acestora de către Citfin sunt definite în Informațiile tehnice.  |
| Dobânda la fondurile clienților  | Fondurile deținute de Citfin în CPA-ul clientului în scopul executării tranzacțiilor de plată sau tranzacțiilor spot nu sunt purtătoare de dobândă.  |
| Termenele de executare pentru serviciile de plată  | A se vedea mai jos.  |
| Instrumente de plată și responsabilitatea pentru tranzacții neautorizate sau incorecte       | Informații despre emiterea instrumentelor de plată, condițiile de răspundere pentru pierderile rezultate din tranzacții de plată neautorizate sau incorecte și procesul de decontare corectivă (de exemplu, informații despre condițiile de corectare a conturilor) sunt furnizate în CGV și în Informațiile tehnice.  |
| Comunicarea în caz de pierdere sau furt<br>Măsuri de protecție pentru instrumentele de plată | <p>Clientul are obligația de a contacta imediat Citfin în caz de pierdere, furt sau suspiciune de utilizare abuzivă a: dispozitivelor de verificare; datelor de acces (PIN sau ID client); sau token-urilor care generează un cod de verificare; în cazul executării neautorizate sau incorecte a unei tranzacții de plată, clientul trebuie să notifice imediat Citfin prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telefon: +420 234 092 000;</li> <li>- e-mail: <a href="mailto:info@citfin.cz">info@citfin.cz</a>.</li> </ul> <p>Citfin va bloca dispozitivul de verificare sau parola de acces fără întârziere și cel târziu în următoarea zi lucrătoare după primirea raportului.</p> <p><b>Protecția instrumentelor de plată</b></p> <p>Atunci când utilizează serviciile de internet banking, Phonebanking sau orice alt instrument de plată, Clientul trebuie să respecte principiile esențiale de securitate. Nerespectarea acestora poate duce la răspunderea pentru pierderile rezultate.</p> <p>Accesul la serviciile de internet banking și telefonic banking ale Citfin se acordă numai prin intermediul unor instrumente sigure de autentificare personală: ID-ul clientului; PIN-ul; dispozitivul de verificare (cărui i se trimite un cod de verificare) token, care generează un cod de verificare („<b>caracteristici de securitate personale</b>”).</p> <p>Respectarea regulilor de securitate stabilite mai jos este esențială pentru Citfin pentru a preveni sau minimiza utilizarea abuzivă, în special executarea plăților neautorizate. Încălcarea neintenționată a acestor reguli de securitate constituie o încălcare a obligației Clientului de a utiliza metoda de plată (serviciile de telefonie bancară, internet banking) în conformitate cu termenii și condițiile convenite, din cauza neglijenței grave, iar Citfin nu va fi răspunzător pentru niciun prejudiciu cauzat de o astfel de utilizare abuzivă.</p> |

### **Măsuri cheie de securitate (responsabilitățile clientului)**

- Elementele de securitate personale nu sunt transferabile și pot fi utilizate numai de către persoana desemnată.
- Dacă sunt trimise prin poștă, dispozitivele trebuie verificate pentru a se constata dacă au fost modificate. Refuzați coletele deteriorate și solicitați curierului să întocmească un proces-verbal privind coletul deteriorat. Raportați imediat acest lucru către Citfin.
- Codurile PIN pot fi livrate și personal sau prin intermediul unui dealer Citfin (comerciant).
- Emitem coduri PIN exclusiv în scopul utilizării lor pentru servicii bancare telefonice și online. În cazul utilizării în alte scopuri, Citfin nu își asumă nicio răspundere pentru utilizarea respectivă.
- Codurile PIN trimise de Citfin servesc numai pentru conectarea inițială la serviciile bancare online. Codul PIN trebuie schimbat la prima conectare.

Protejați cu atenție elementele de securitate personale împotriva pierderii, furtului, utilizării necorespunzătoare și utilizării de către o altă persoană. În niciun caz și în niciun fel elementele de securitate personale nu pot fi furnizate unei alte persoane. În același timp, vă rugăm să preveniți orice modificare sau altă intervenție neautorizată care ar schimba natura, scopul sau caracterul elementului de securitate personal emis (PIN). În interesul dumneavoastră, vă rugăm să ne informați imediat despre orice pierdere, furt, utilizare abuzivă sau neautorizată a elementelor de securitate personale (PIN-uri) în modul descris mai sus.

În interesul dumneavoastră, respectați întotdeauna cu atenție următoarele reguli de securitate, care sunt esențiale pentru protecția dumneavoastră împotriva utilizării abuzive a serviciilor bancare online. Dacă nu le respectați, nu vă putem proteja în mod adecvat, în special împotriva plăților frauduloase neautorizate:

- Deconectați-vă întotdeauna de la serviciul de internet banking imediat după ce ați terminat de utilizat acesta.
- Nu alegeți un cod PIN simplu și care poate fi dedus din datele dvs. de identificare.
- Nu stocați codul PIN într-o formă ușor de citit și accesibilă și nu permiteți memorarea acestuia de către browserul dvs. de internet.
- Schimbați codul PIN în mod regulat (cel puțin o dată la trei luni) și protejați-l împotriva divulgării.
- Nu accesați serviciile bancare online folosind echipamente tehnice accesibile publicului (de exemplu, de pe un computer dintr-un internet café) sau cu care nu sunteți familiarizat.
- Nu accesați serviciile bancare online folosind echipamente tehnice (de exemplu, un telefon mobil) care pot fi utilizate și de alte persoane pentru a accesa serviciile bancare online.
- Nu permiteți altor persoane să își înregistreze caracteristicile biometrice pe dispozitivele sau aplicațiile dvs.
- Utilizați întotdeauna echipamentul tehnic propriu sau echipamentul nostru tehnic sau echipamentul a cărui securitate ați verificat-o în mod fiabil înainte de utilizare.
- Nu utilizați niciodată dispozitive tehnice sau software a căror securitate este în vreun fel discutabilă.
- Nu deschideți e-mailuri sau atașamente de la expeditori suspecti sau mesaje cu nume sau conținut suspect.
- Nu răspundeți la astfel de e-mailuri și nu reacționați în niciun fel la acestea.
- Nu vizitați site-uri web riscante pe dispozitivul pe care îl utilizați pentru operațiuni bancare online.
- Nu deschideți linkuri către servere necunoscute de pe internet sau către cele găsite în e-mailuri suspecte.

### **Luați următoarele măsuri de precauție**

- Utilizați protecție împotriva spamului pentru căsuța dvs. de e-mail.
- Utilizați întotdeauna cele mai recente versiuni ale sistemelor de operare, programelor de securitate (antivirus, firewall etc.) și browserelor de internet acceptate de producător pe dispozitivele dvs. tehnice.
- Instalați și utilizați numai programe din surse de încredere și verificate anterior, care nu conțin coduri malicioase, pe dispozitivele dvs. tehnice.
- Dacă este posibil, configurați telefonul pentru a interzice instalarea din surse necunoscute.
- Introduceți întotdeauna datele dvs. personale de securitate numai pe site-urile web [www.citfin.cz](http://www.citfin.cz) sau [www.bankservis.cz](http://www.bankservis.cz), sau în aplicațiile furnizorilor autorizați de servicii de ordine de plată indirectă sau în aplicațiile furnizorilor autorizați de servicii de informare privind conturile de plată.
- Înainte de a le introduce, verificați întotdeauna cu atenție dacă vă aflați pe aceste site-uri web sau dacă utilizați o aplicație a unui furnizor autorizat de servicii de ordine de plată indirectă sau a unui furnizor autorizat de servicii de informare privind conturile de plăți.
- Lansați serviciul de internet banking numai de pe site-ul nostru web, introducând adresa [bankservis.cz](http://bankservis.cz) în bara de adrese a browserului sau accesând un link trimis de noi. Nu căutați această pagină folosind un motor de căutare și nu o lansați din fila „Favorite”.
- După conectarea la serviciul de internet banking, citiți întotdeauna cu atenție avertismentele privind amenințările și riscurile actuale postate pe site-ul nostru web sau în serviciul de internet banking și respectați întotdeauna obligațiile specificate în acestea.
- Dacă, după ce le-ați verificat, identificați orice risc iminent pentru securitatea accesului dvs. la serviciile bancare online sau la contul dvs. de client, deconectați-vă imediat din aplicație și contactați-ne la numărul de mai sus.

Urmați aceeași procedură în orice alt caz în care bănuieți că securitatea accesului dvs. la serviciile bancare online sau la contul dvs. de client este compromisă. Înainte de a vă conecta și pe toată durata conectării la serviciile bancare online

|   |  |
|---|--|
|   | verificați regulat dacă bara de adrese afișează corect <a href="https://bankservis.cz">https://bankservis.cz</a> . Faceți clic pe pictograma lacătului pentru a vă asigura că certificatul de conexiune securizată a fost emis pentru bankservis.cz.   |
| Informații tehnice (cerințe)                | Informații despre echipamentul și software-ul necesar pe partea clientului sunt disponibile în Informații tehnice.   |
| Modificări și rezilierea acordului-cadru    | Citfin poate modifica Acordul-cadru sau TCG în conformitate cu procedurile prevăzute în acestea.<br>Dacă modificările aduse Acordului-cadru sau TCG sunt anunțate cu cel puțin două luni în avans și Clientul nu obiectează înainte de data intrării lor în vigoare, modificările sunt considerate acceptate.<br>Acordul-cadru se încheie pe o perioadă nedeterminată.<br>Oricare dintre părți poate rezilia sau se poate retrage din Acordul-cadru în conformitate cu termenii Acordului-cadru și ai TCG. |
| Legea aplicabilă și soluționarea litigiilor | Legea aplicabilă, procedurile de soluționare a litigiilor și opțiunile de soluționare extrajudiciară sunt stipulate în Acordul-cadru și în TCG.  |

## Termenele de decontare pentru plățile interne și externe

Tabelele următoare prezintă termenele limită pentru procesarea ordinelor de plată și înregistrarea fondurilor în CPA, conform cerințelor din GTC și Informații tehnice.

### Viteză NORMALĂ de plată

Ora limită pentru acceptarea ordinelor și creditarea fondurilor în CPA pentru decontarea în aceeași zi

| Moneda                             | Timp limită |
|------------------------------------|-------------|
| Toate monedele acceptate de Citfin | 16:30       |

### URGENT Viteza de plată

Ora limită pentru acceptarea comenzilor și creditarea fondurilor către CPA pentru decontarea în aceeași zi

| Monedă                | Timp limită   |
|-----------------------|---------------|
| CZK – intern          | 12:30         |
| CZK – transfrontalier | 11:30         |
| EUR – în cadrul SEE   | 15:00         |
| EUR – în afara SEE    | 15:00         |
| USD                   | 14:00         |
| GBP                   | 13:30         |
| CH                    | 08:30         |
| NOK                   | 08:30         |
| SEK                   | 08:30         |
| JP                    | nu se acceptă |
| PLN                   | 08:30         |
| CAD                   | 14:00         |
| HUF                   | 13:30         |
| DKK                   | 08:30         |
| AUD                   | nu se acceptă |
| RON                   | nu se acceptă |
| CNY                   | nu se acceptă |