

Procedura de primire și soluționare a reclamațiilor către societatea AKCENTA CZ a.s. (în continuare numai „AKCENTA”) reglementează modalitatea de comunicare între clienți și AKCENTA, în cazurile în care clientul presupune că AKCENTA nu a respectat condițiile negociate în Contractul-cadru sau în Condițiile comerciale generale sau nu a respectat obligațiile care decurg din legislația în vigoare.¹⁾

1.1 Modalitatea de depunere a reclamațiilor, forma reclamațiilor

AKCENTA primește doar reclamații în formă scrisă.

Reclamațiile scrise sunt recepționate prin intermediul unei scrisori la adresa AKCENTA, Nerudova 1361/31, 500 02 Hradec Králové, Republica Cehă, sau prin intermediul formularului online la adresa: <http://www.akcenta.ro/formularul-de-plangere.html>. Departamentul responsabil cu rezolvarea reclamațiilor este Middle office.

1.2 Conținutul reclamațiilor/plângerilor

Reclamația depusă de către o persoană fizică trebuie să conțină următoarele: numele și prenumele clientului, numele și prenumele persoanei împuternicite legal de a acționa în numele clientului care face reclamația, numărul contractului-cadru, numărul ordinului de plată la care se referă reclamația, motivul exact al reclamației. Pentru urgentarea rezolvării reclamației este recomandat a se menționa și numărul de telefon, eventual adresa de e-mail.

Reclamația depusă de către o persoană fizică autorizată sau de către o persoană juridică trebuie să conțină: numele și prenumele clientului²⁾, denumirea, respectiv denumirea comercială, numărul de identificare, numele și prenumele persoanei împuternicite legal de a acționa în numele clientului care face reclamația, numărul contractului cadru, numărul ordinului de plată la care se referă reclamația, motivul exact al reclamației. Pentru urgentarea rezolvării reclamației este recomandat a se menționa și numărul de telefon, eventual adresa de e-mail.

De asemenea, este indicat a prezenta informații relevante sub forma unor atașamente.

1.3 Excepții la primirea reclamațiilor

AKCENTA nu poate primi reclamația dacă:

- ▶ Nu au fost respectate modalitatea, forma sau cerințele depunerii reclamației sau termenul suplimentar pe care îl oferă AKCENTA pentru completarea sau corectarea reclamațiilor.
- ▶ Cauza a fost adusă în fața instanței sau arbitrilor financiar sau a fost emisă o hotărâre judecătorească sau de arbitraj sau a fost depășit termenul de păstrare a documentului relevant.

1.4 Termenele-limită pentru depunerea reclamațiilor

- ▶ Reclamațiile privind operațiuni de plată interne – după constatare, se recomandă depunerea în termen de până la 15 zile de la primirea informațiilor care constituie motivul reclamației (de ex., extrasul de cont, avizul de efectuare a tranzacției, etc.).
- ▶ Reclamațiile privind operațiuni de plată externe – după constatare, se recomandă depunerea în termen de până la 30 de zile de la primirea informațiilor care constituie motivul reclamației (de ex., extrasul de cont, avizul de efectuare a tranzacției, etc.).
- ▶ Reclamații privind alte operațiuni bancare – după constatare, se recomandă depunerea în termen de până la 30 de zile de la primirea informațiilor care constituie motivul reclamației.
- ▶ Reclamațiile privind operațiunile de plată interne și externe – clientul este obligat să depună reclamația în termen de până la 13 luni de la debitarea contului.

1.5 Termenele-limită pentru soluționarea reclamațiilor

- ▶ Reclamațiile privind operațiunile bancare interne, externe și alte tranzacții bancare vor fi soluționate de către AKCENTA în termen de 15 zile de la depunerea reclamației, respectiv de la predarea către AKCENTA.

¹⁾ De exemplu Legeanr. 370/2017 din Colecția de legi privind sistemul de plăți, Legea nr. 21/1992 din Colecția de legi privind băncile, cu modificările ulterioare, Legea nr. 256/2004 din Colecția de legi privind activitățile pe piața de capital, Legea nr. 634/1992 din Colecția de legi, cu modificările ulterioare, privind drepturile consumatorilor, Legea nr. 89/2012 din Colecția de legi, Codul civil cu modificările ulterioare.

²⁾ Valabil pentru persoane fizice autorizate.

► Termenul pentru corecturi sau completări aduse reclamațiilor nu este inclus în termenul de 15 zile menționat mai sus. În cazul în care ACCENTA întâmpină un impediment, independent de voința sa, pentru a răspunde la o plângere sau o reclamație în termenul specificat, acesta înștiințează clientul în termen de 15 zile cu privire la aceste impedimente care o rețin să răspundă la timp și va răspunde în termen de 35 de zile lucrătoare de la primirea plângerii sau a reclamației.

1.6 Modalitatea de soluționare a reclamațiilor

Reclamația este soluționată de către departamentul la care se referă reclamația în colaborare cu departamentul Middle office și cu alte departamente de specialitate din cadrul AKCENTA. Clientul va fi informat în scris despre modalitatea de soluționare la adresa poștală sau de e-mail.

1.7 Contestații în urma soluționării reclamațiilor

În cazul în care clientul nu este mulțumit cu soluția reclamației sale se poate adresa departamentului iCompliance – compliance@akcenta.eu.

Conform Legii nr. 229/2002 din Colecția de legi privind arbitru financiar, pentru arbitrajul litigiilor dintre AKCENTA și client există posibilitatea implicării unui arbitru financiar, nefiind însă atins dreptul clientului de a se adresa instanței de judecată. De asemenea, clientul are dreptul de a depune o plângere la Banca Națională a Republicii Cehe. În conformitate cu Regulamentul PE 524/2013, clientul – consumatorul poate, de asemenea, depune o plângere pe adresa <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1.8 Observații privind serviciile și produsele AKCENTA

AKCENTA acceptă orice sugestii și observații privind serviciile și produsele sale. Sugestiile și observațiile pot fi predate la centrala AKCENTA, la reprezentanții comerciali AKCENTA, la numărul de telefon +40 312 295 097 sau la adresa de e-mail info@akcenta.eu.

1.9 Dispoziții finale

Acest cod de procedură se găsește la sediul central al AKCENTA din Hradec Králové, la reprezentanții comerciali AKCENTA și pe pagina de web AKCENTA www.akcenta.ro.

Acest cod de procedură pentru reclamații intră în vigoare și produce efecte de la data publicării.

În Hradec Králové, la data de: 02.01.2018



Milan Cerman

Președintele Consiliului de administrație



Daniel Johanis

Vicepreședinte al Consiliului de administrație



Jan Karger

Membru în Consiliul de administrație