

## Příloha č. 3 Rámcové smlouvy

# Produktový list Platební služby a Spotové obchody

Dokument obsahuje informace nebo odkazuje na další dokumenty. Jeho účelem je blíže specifikovat podmínky a způsob plnění smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb, a to zejména dokumenty Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) a Technické informace, obojí dostupné na [www.citfin.cz](http://www.citfin.cz).

Tento dokument obsahuje zákonem předepsané informace, s nimiž má společnost Citfin povinnost seznámit Klienta při poskytování služeb podle ZPS. Na vyžádání poskytne společnost Citfin Klientovi informace podle ZPS v listinné podobě.

Není-li uvedeno jinak, mají termíny s velkým počátečním písmenem význam definovaný ve VOP.

Údaje o společnosti Citfin	<b>Citfin – Finanční trhy, a.s.</b> , se sídlem Bucharova 1423/6b, 158 00 Praha 13, IČ: 25079069, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíle B, vložce 4313 (dále jen „ <b>Citfin</b> “). Společnost Citfin je obchodní společností, která je na základě povolení k činnosti platební instituce ve smyslu ZPS poskytovat platební služby.
Způsob komunikace a poskytování informací	Informace jsou poskytovány způsobem a ve lhůtách stanovených VOP. Zelená linka: +420 800 311 010 Recepce: +420 234 092 000 Webové stránky společnosti Citfin: <a href="http://www.citfin.cz">www.citfin.cz</a> Datová schránka společnosti Citfin – Finanční trhy, a.s.: 7s2n782 Hovory týkající se poskytování platebních služeb jsou nahrávány a záznamy uchovávány po dobu vyžadovanou právními předpisy, zejména § 31 ZPS a § 16 AMLZ. Klienti dále využívají jako prostředek komunikace se společností Citfin internetové bankovníctví společnosti Citfin, která slouží jako Trvalý nosič dat. Rámcová smlouva je uzavřena v českém jazyce. V českém jazyce rovněž probíhá komunikace. Na žádost Klienta a po dohodě s ním může být Rámcová smlouva uzavřena a komunikace probíhat také v jiném jazyce, který bude ujednáno s Klientem. Rozhodujícím však vždy bude znění Rámcové smlouvy v českém jazyce. Společnost Citfin během trvání obchodního vztahu na žádost Klienta poskytne Klientovi znění Rámcové smlouvy a jejich příloh (včetně VOP nebo produktového listu).
Komunikace v případě podvodu	V případě, že společnost Citfin bude mít informaci nebo pouhé podezření, že dochází k neoprávněnému nebo podvodnému použití platebního prostředku (např. zadání platby prostřednictvím internetového bankovníctví) bude Vás o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat, a to následujícím způsobem: (i) zavoláním nebo zasláním SMS na Vaše telefonní číslo; a (ii) zasláním e-mailu.
Informace o dohledu	Společnost Citfin podléhá regulaci ze strany České národní banky jakožto orgánu dohledu se sídlem Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1. Společnost je zapsána v seznamu poskytovatelů platebních služeb vedeném ČNB na adrese: <a href="https://jerrs.cnb.cz/aplierrsdad/JERRS.WEB15.BASIC_LISTINGS_RESPONSE_3?p_lang=cz&amp;p_DATUM=13.03.2025&amp;p_hie=HI&amp;p_rec_per_page=25&amp;p_ses_idx=174">https://jerrs.cnb.cz/aplierrsdad/JERRS.WEB15.BASIC_LISTINGS_RESPONSE_3?p_lang=cz&amp;p_DATUM=13.03.2025&amp;p_hie=HI&amp;p_rec_per_page=25&amp;p_ses_idx=174</a> .
Ochrana majetku Klienta	Informace o ochraně majetku Klienta jsou uvedeny ve VOP.

Střet zájmů	Informace o střetu zájmů a jeho předcházení jsou uvedeny ve VOP.
Systém odškodnění Klientů	<p>Samostatné účty společnosti Citfin jsou předmětem pojištění pohledávek z vkladů dle pravidel nastavených jednotlivými státy EU. V České republice se jedná o Garanční systém finančního trhu.</p> <p>Limit pro pojištění peněžních prostředků je aktuálně stanoven ve výši odpovídající ekvivalentu EUR 100 000 a uplatňuje se ve vztahu k součtu všech peněžních prostředků jednoho Klienta u jedné finanční instituce. Klient bere na vědomí, že může být i osobou, které se podle zákona náhrada za pojištěnou pohledávku z vkladu neposkytne.</p> <p>Více informací je dostupných na <a href="http://www.citfin.cz">www.citfin.cz</a>.</p>
Poskytované platební služby	<p><b>Společnost Citfin poskytuje následující platební služby:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>obstarávání Spotových obchodů, tedy nákup či prodej jedné měny oproti měně druhé;</li> <li>zřízení PÚK (platebního účtu) k provádění převodů a přijímání peněžních prostředků Klienta v tuzemské či cizí měně z/ve prospěch jiných bankovních účtů;</li> <li>poskytování služby internetového bankovníctví;</li> <li>poskytování služby Phonebanking;</li> <li>poskytování služby Klientské API k PÚK;</li> <li>poskytování Služby Citfin API.</li> </ol> <p><b>PÚK slouží k:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>evidenci peněžních prostředků svěřených Klientem společnosti Citfin;</li> <li>provádění a evidenci Platebních transakcí;</li> <li>obstarávání a evidenci Směnných obchodů.</li> <li>evidenci Hodnoty zajištění při obstarávání Termínových obchodů, je-li tato možnost sjednána.</li> </ol> <p><b>Spotové obchody</b></p> <p>Klient může se společností Citfin sjednat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Spotový obchod</b> – nákup a prodej Deviz s vypořádáním zpravidla do 2 Obchodních dnů. <ul style="list-style-type: none"> <li>Spotový obchod bude vypořádán do 4 Obchodních dnů v případě, že: <ul style="list-style-type: none"> <li>se jedná o Platební transakci v měně euro, která zahrnuje směnu měn mezi měnou euro a jinou měnou než měnou členského státu EHP, na jehož území ke směně měn dochází,</li> <li>se jedná o Platební transakci v české měně, která není prováděna výlučně na území České republiky,</li> <li>se jedná o Platební transakci v měně jiného členského státu EHP s výjimkou měny euro,</li> <li>Citfin jako poskytovatel plátce i poskytovatel příjemce poskytují platební službu v členském státě EHP a Platební transakce je prováděna v měně, která není měnou členského státu EHP,</li> <li>poskytovatel plátce i Citfin jako poskytovatel příjemce poskytují platební službu v členském státě EHP a Platební transakce je prováděna v měně, která není měnou členského státu EHP,</li> <li>platební službu v členském státě EHP poskytuje pouze poskytovatel plátce, anebo pouze poskytovatel příjemce.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li><b>Order</b> – pokyn ke sjednání Spotového obchodu, který je automaticky sjednán při dosažení předem dohodnuté hodnoty směnného kurzu nebo je jí co nejbližší, nemůže-li jí vzhledem k podmínkám na trhu být roven. <ul style="list-style-type: none"> <li>TAKE PROFIT ORDER – pokyn k automatickému nákupu/prodeji měny za Klientem požadovaný kurz. Například v případě nákupu cizí měny platí, že Order je umístěn pod aktuálním tržním kurzem.</li> <li>STOP LOSS ORDER – pokyn k automatickému nákupu/prodeji měny za Klientem nejhůře akceptovatelný kurz. Například v případě nákupu cizí měny platí, že Order je umístěn nad aktuálním tržním kurzem.</li> <li>Kombinace TAKE PROFIT Orderu a STOP LOSS Orderu – lze využít kombinaci obou typů Orderů.</li> <li>Spotový obchod je sjednán prostřednictvím Dealingového oddělení společnosti Citfin nebo internetového bankovníctví dle VOP a Technických informací.</li> </ul> </li> </ol> <p>Podrobnější popis výše uvedených platebních služeb je obsažen také ve VOP.</p>
Postup sjednání Spotového obchodu v rámci služby Online obchodování	<p>Sjednání Spotového obchodu v rámci služby Online obchodování probíhá v rámci internetového bankovníctví, a to následujícím způsobem:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Klient v záložce Online obchodování zvolí parametry obchodu, tedy: <ul style="list-style-type: none"> <li>Klientem prodávanou měnou;</li> <li>Klientem nakupovanou měnou;</li> <li>Objem obchodu v nakupované či prodávané měně;</li> <li>Datum vypořádání;</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- T+0 – vypořádání obchodu aktuální Obchodní den (pro vypořádání obchodu v aktuální Obchodní den je nutné zadat Směnný obchod do cut off time uveřejněného na <a href="http://www.citfin.cz">www.citfin.cz</a>);</li> <li>- T+1 – vypořádání obchodu následující Obchodní den;</li> <li>- T+2 – vypořádání obchodu druhý následující Obchodní den.</li> </ul> <p>b) Po vyplnění výše uvedených parametrů obchodu Klient požádá o cenu, tj. o aktuálně nabízený Spotový kurz při zadaných parametrech.</p> <p>c) Klientovi se následně zobrazí hodnota nabízeného kurzu. Klient má lhůtu 5 sekund pro potvrzení Spotového obchodu. Není-li v dané lhůtě Spotový obchod potvrzen, není Spotový obchod sjednán.</p> <p>Je-li nabídnutý kurz přijat Klientem, tj. pokud zvolí nabídku „Potvrdit obchod“, je obchod závazně sjednán s parametry danými Klientem při žádosti o kurz a s kurzem nabídnutým společností Citfin a je mu zaslána Konfirmace dle VOP.</p>
Náklady a úplaty související se službami	Informace o úplatě za služby jsou uvedeny v Rámcové smlouvě a Sazebníku.
Směnné kurzy	Pro Spotové obchody jsou uplatňovány aktuální měnové kurzy platné k okamžiku vypořádání Spotového obchodu, případně k okamžiku sjednání Spotového obchodu na základě Orderu. Směnné kurzy vycházejí z aktuálních měnových kurzů, které jsou společnosti Citfin nabízeny spolupracujícími finančními institucemi, u kterých jsou směny měn následně vypořádány. K takovému kurzu si následně společnost Citfin přičte svoji marži ve výši pohybující se od 0 do 3 % směnného kurzu, a to v závislosti na objemu daného obchodu, velikosti obrátu směny konkrétního klienta, nákladech na obsluhu, tržních podmínkách případně dalších okolnostech.
Náležitosti pro provádění platebních služeb	Náležitosti pro provádění platebních služeb jako je forma, postup při zadávání Platebního příkazu a okamžik jeho zadání a přijetí ze strany Citfin jsou uvedeny v Technických informacích.
Úročení peněžních prostředků	Peněžní prostředky vedené společností Citfin na PÚK k provádění Platebních transakcí nebo Spotových obchodů nejsou úročeny.
Lhůty pro provádění platebních služeb	Viz níže.
Informace o platebních prostředcích a odpovědnosti za Neautorizované a Nesprávně provedenou Platební transakci	Informace o vydání platebního prostředku, podmínkách odpovědnosti za ztrátu z Neautorizované nebo Nesprávně provedené Platební transakce a postupu při jejich řešení, jakož i informace o podmínkách opravného zúčtování jsou uvedeny ve VOP a Technických informacích.
Komunikace v případě ztráty / odcizení	<b>Komunikace v případě ztráty, odcizení platebního prostředku nebo neautorizované nebo nesprávně provedené transakce</b>
Opatření na ochranu platebních prostředků	<p>Klient je povinen společnost Citfin bezprostředně informovat o ztrátě, odcizení či o jakémkoliv zneužití Ověřovacího zařízení, přístupových údajů (PINu nebo Klientského čísla), nebo Tokenu generujícího Ověřovací kód, jakož i o jakémkoliv neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakci Klient tak může učinit následujícími způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- na telefonním čísle +420 234 092 000;</li> <li>- na emailové adrese <a href="mailto:info@citfin.cz">info@citfin.cz</a>.</li> </ul> <p>Společnost Citfin bezprostředně, nejpozději první Obchodní den následující po doručení žádosti, učiní blokaci daného Ověřovacího zařízení nebo přístupového hesla.</p> <p><b>Ochrana platebních prostředků</b></p> <p>Při používání internetového bankovníctví, Phonebanking nebo jiného platebního prostředku, je nutné, aby Klient dodržoval základní zásady bezpečnosti. Pokud je poruší, může nést odpovědnost za škodu, která Klientovi vznikne.</p> <p>Služby společnosti Citfin poskytované prostřednictvím Phonebanking nebo internetového bankovníctví lze využívat jen s pomocí osobních bezpečnostních prvků, které slouží k Vaší identifikaci a potvrzení oprávněnosti přístupu. Těmito</p>

bezpečnostními prvky jsou Klientské číslo, PIN, Ověřovací zařízení, na které je zasílán Ověřovací kód, a Token generující Ověřovací kód („**osobní bezpečnostní prvky**“).

Dodržování níže stanovených pravidel bezpečnosti je zcela zásadní, aby společnost Citfin mohla zabránit, popř. minimalizovat zneužití, a to zejména provedení neautorizovaných plateb. Neúmyslné porušení těchto bezpečnostních pravidel je porušením povinnosti Klienta používat platební prostředek (Phonebanking, internetové bankovníctví) v souladu se sjednanými podmínkami z hrubé nedbalosti a za škodu způsobenou jeho zneužitím v takovém případě nebude Citfin odpovídat.

#### **Opatření na ochranu platebních prostředků**

Osobní bezpečnostní prvky jsou nepřenositelné a smí je používat jen osoba, které je společnost Citfin přidělila. Pokud je dohodnuto korespondenční předání osobních bezpečnostních prvků, pošleme Vám je na adresu, kterou nám pro tyto účely sdělíte. Při jakémkoli poškození zásilky ji nepřebírejte, požádejte doručovatele o sepsání zápisu o poškození zásilky a bezodkladně nás informujte. Osobní bezpečnostní prvky mohou být předány také osobně, obchodníkem společnosti Citfin.

Osobní bezpečnostní prvky vydáváme výhradně za účelem jejich využívání v souvislosti s využíváním Phonebanking a internetového bankovníctví. Pokud je použijete k jinému účelu, neneseme za takové použití odpovědnost. Námi zasílaný PIN slouží pouze k prvotnímu přihlášení k internetovému bankovníctví. V rámci prvotního přihlášení jste povinni si PIN změnit.

Osobní bezpečnostní prvky pečlivě chraňte před ztrátou, odcizením, zneužitím a jakýmkoli použitím jinou osobou. Osobní bezpečnostní prvky nesmí být za žádných okolností a žádným způsobem poskytnuty jiné osobě. Současně Vás žádáme, abyste zabránili pozměnění nebo jinému nepovolenému zásahu, který by měnil povahu, účel nebo charakter vydaného osobního bezpečnostního prvku. Ve vlastním zájmu nás neprodleně informujte o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neoprávněném užití osobních bezpečnostních prvků způsobem uvedeným výše.

Ve vlastním zájmu vždy pečlivě dodržujte rovněž následující pravidla bezpečnosti, která jsou pro Vaši ochranu před zneužitím internetového bankovníctví zcela nezbytná. Bez jejich dodržování Vás nemůžeme dostatečně ochránit zejména před neautorizovanými podvodnými platbami:

- a) Z internetového bankovníctví se vždy odhlaste, jakmile jej přestanete používat.
- b) Jako PIN nevolte údaje, které jsou jednoduché a odvoditelné z Vašich identifikačních údajů. PIN neuchovávejte ve snadno čitelné a přístupné podobě a nepovolujte jeho zapamatování v internetovém prohlížeči. PIN pravidelně měňte (nejméně jedenkrát za tři měsíce) a chraňte ho před vyražením.
- c) K internetovému bankovníctví nepřistupujte pomocí technického zařízení, které je veřejně přístupné (např. z počítače v internetové kavárně) nebo které Vám není známé. K internetovému bankovníctví nepřistupujte ani pomocí technického zařízení (např. mobilní telefon), prostřednictvím kterého může k internetovému bankovníctví přistupovat i jiná osoba. Neumožňujte jiným osobám, aby do Vašich zařízení nebo aplikací registrovaly své biometrické prvky. Používejte vždy vlastní technické zařízení nebo naše technické zařízení nebo zařízení, jehož bezpečnost jste před jeho užitím spolehlivě ověřili. Nikdy nepoužívejte technické zařízení nebo software, o jehož bezpečnosti existují jakékoli pochybnosti.
- d) Neotvírejte e-maily ani přílohy e-mailů od podezřelých odesílatelů nebo zprávy s podezřelým názvem nebo obsahem. Na takové e-maily neodpovídejte ani jinak nereagujte. Na zařízení, které používáte pro internetové bankovníctví, nenavštěvujte rizikové internetové stránky. Na internetu neotvírejte odkazy na neznámé servery a ty, se kterými se setkáte v podezřelých e-mailech. Ke své e-mailové schránce použijte ochranu proti spamu.
- e) Na svém technickém zařízení používejte vždy výlučně aktuální, výrobcem podporované verze operačního systému, bezpečnostních programů (antiviru, firewallu atd.) a internetového prohlížeče. Na svém technickém zařízení instalujte a používejte programy jen z důvěryhodných a již dříve ověřených zdrojů, které nemohou obsahovat škodlivé kódy. Pokud to umožňuje, nastavte si na svém telefonu zákaz instalace z neznámých zdrojů.
- f) Své osobní bezpečnostní prvky zadávejte vždy jen na stránkách [www.citfin.cz](http://www.citfin.cz) nebo [www.bankservis.cz](http://www.bankservis.cz) nebo do aplikací oprávněných poskytovatelů služby nepřímého dání platebního příkazu nebo do aplikací oprávněných poskytovatelů služby informování o platebním účtu. Před jejich zadáním si vždy důkladně ověřte, že jste na těchto stránkách nebo že se jedná o aplikaci oprávněného poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu, resp. oprávněného poskytovatele služby informování o platebním účtu. Internetové bankovníctví spouštějte vždy pouze z našich internetových stránek nebo zadáním [bankservis.cz](http://bankservis.cz) do adresního řádku prohlížeče nebo z námi zaslání odkazu. Tuto stránku nevyhledávejte pomocí vyhledávače ani ji nespouštějte ze záložky svých oblíbených adres. Po přihlášení do internetového bankovníctví se vždy nejdříve pozorně seznamte s případnými upozorněními na aktuální hrozby a rizika uvedenými na našich internetových stránkách nebo v internetovém bankovníctví a vždy dodržujte povinnosti v nich uvedené. Pokud po jejich prostudování identifikujete jakékoli hrozící riziko ve vztahu k bezpečnosti svého přístupu k internetovému bankovníctví nebo Klientskému účtu, okamžitě ukončete své přihlášení v aplikaci a kontaktujte nás na výše uvedeném čísle. Obdobně postupujte v jakémkoli jiném případě, kdy budete mít podezření na ohrožení bezpečnosti svého přístupu k internetovému bankovníctví nebo Klientskému účtu. Před přihlášením a po celou dobu přihlášení do internetového bankovníctví průběžně kontrolujte, že v adresním řádku je uvedena adresa <https://bankservis.cz> a poklepáním na ikonu zámku kontrolujte, že certifikát zabezpečující připojení byl vydán pro [bankservis.cz](http://bankservis.cz)

Technické informace	Informace o technických požadavcích na vybavení Klienta jsou uvedeny v Technických informacích.
Možnosti změny a ukončení Rámcové smlouvy	Na základě Rámcové smlouvy a VOP je společnost Citfin oprávněna změnit Rámcovou smlouvu a VOP postupem dle Rámcové smlouvy a VOP. V případě, že společnost Citfin oznámí navrhované změny Rámcové smlouvy nebo VOP alespoň 2 měsíce před jejich účinností a Klient navrhované změny přede dnem jejich účinnosti neodmítne, platí, že návrh změn přijal.  Rámcová smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Klient a společnost Citfin jsou oprávněni vypovědět Rámcovou smlouvu nebo od ní odstoupit postupem podle Rámcové smlouvy a VOP.
Rozhodné právo a způsob řešení sporů	Rozhodné právo a způsob řešení sporů, jakož i mimosoudní řešení sporů jsou stanoveny v Rámcové smlouvě a VOP.

## Lhůty pro zúčtování tuzemského a zahraničního platebního styku

Časy uvedené v tabulkách označují zúčtovací lhůty a mezní cut off time dle VOP a Technických informací.

RYCHLOST PLATBY NORMAL	
Cut off time pro přijetí platebního příkazu a přípis peněžních prostředků na PÚK pro vypořádání platební transakce	
Měny	Čas
všechny nabízené měny společnosti Citfin	16:30

RYCHLOST PLATBY URGENT	
Cut off time pro přijetí platebního příkazu a přípis peněžních prostředků na PÚK pro vypořádání platební transakce	
Měny	Čas
CZK po ČR	12:30
CZK zahr.	11:30
EUR do EHP	15:00
EUR mimo EHP	15:00
USD	14:00
GBP	13:30
CHF	8:30
NOK	8:30
SEK	8:30
JPY	nelze
PLN	8:30
CAD	14:00
HUF	13:30
DKK	8:30
AUD	nelze
RON	nelze
CNY	nelze