

---

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

## I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý zákazník je oprávněn podat reklamaci (stížnost) na poskytnutí služby Fio bankou, a. s. (dále jen "banka"), pokud služba nebyla provedena nebo pokud způsob provedení služby či úplata za ní neodpovídá uzavřené smlouvě, dalším podmínkám dohodnutým mezi zákazníkem a bankou nebo pokud kterýkoli zaměstnanec banky nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s bankou na poskytnutí služby, jedná vůči zákazníkovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Zákazník je oprávněn podat bance reklamaci
  - osobně na libovolné provozovně v jejích otevíracích hodinách,
  - telefonicky na lince 224 346 492 vyhrazené pro podávání reklamací a stížností v každý pracovní den 9:00 – 17:30 nebo na číslech veřejně určených ke komunikaci se zákazníky mimo linky vyhrazené k jiným účelům (viz. Informace o obchodníkovi s cennými papíry a základní informace o jím poskytovaných investičních službách, čl.II),
  - písemně na adresu provozovny, na které má vedenou svoji příslušnou smlouvu s bankou či na adresu sídla banky,
  - faxem,
  - e-mailem nebo
  - elektronicky prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu, pokud to tento program umožňuje - např. služba Fio servis.
3. Při osobním nebo telefonickém podávání reklamace provedeném v souladu s odst. 2 nesmí žádný zaměstnanec banky odmítnout přijetí reklamace, je však oprávněn postoupit přijetí reklamace jinému dostupnému zaměstnanci.

## II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamace, a pokud zákazník požaduje náhradu majetkové škody, musí uvést, jakým způsobem a v jaké výši má být škoda nahrazena (např. připsat na účet peněžní hodnotu vzniklé škody, dodat investiční nástroje za určitou cenu, apod.). Pokud bude zákazník v rámci vyřízení reklamace požadovat nakládání se svým majetkem (např. bude požadovat prodej chybně nakoupených investičních nástrojů), musí být součástí reklamace i řádně udělený souhlas zákazníka s takovým postupem. Při ověřování totožnosti osoby, která reklamaci podává, a jejího oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, banka postupuje stejně jako při přijímání pokynu na investiční nástroje. Pokud se osoba podávající reklamaci odmítla podrobit identifikaci, nebyla schopna se i přes výzvu banky identifikovat nebo není oprávněna nakládat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, pohlíží banka na takovou reklamaci, jako by nebyla podána.
2. Zákazník je povinen ve svém vlastním zájmu sdělit bance co možná nejvíce podrobností o reklamované službě či jednání, která mohou přispět k rychlému vyřízení reklamace, zejména je povinen sdělit, případně předat bance informace, dokumenty či jiné doklady o chybném provedení služby, které banka nemá k dispozici, nebo jejichž získání by bylo pro banku nepřiměřeně náročné a vedlo by k zbytečnému prodlužování vyřízení reklamace.
3. Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle odst. 1 nebo 2, není banka oprávněna reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem zákazníka o doplnění reklamace. Pokud zákazník žádosti nevyhoví, je banka oprávněna reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné zákazníka zastihnout, je banka oprávněna přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

## III. Povinnost součinnosti

1. Zákazník je povinen poskytnout v maximální míře bance součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu banky.
2. Zákazník je povinen podat reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamace dozvěděl. Podá-li zákazník reklamaci s časovým odstupem, přestože o vzniku reklamované skutečnosti věděl dříve, může banka vztáhnout případnou náhradu škody k hodnotám, které byly platné v okamžiku, kdy se zákazník o vzniku reklamované skutečnosti dozvěděl a mohl reklamaci bez zbytečného odkladu podat. Dokladem o zjištění vzniku předmětu reklamace klientem je např. záznam o elektronickém zobrazení určitých skutečností (portfolia, pokynů, transakcí,..) klientem v dohodnutém komunikačním programu, ze kterého byl vznik předmětu reklamace zřejmý.
3. Pokud klient zamýšlel další transakce, o kterých tvrdí, že mu byly znemožněny porušením povinnosti banky, je povinen je co nejpřesněji popsat a doložit projev své vůle k takovému právnímu úkonu učiněný nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty investičního nástroje, od které výši škody

- dovojuje). Na požadavek k náhradě škody bez doloženého projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
- Podá-li zákazník bez řádného důvodu reklamaci více než jeden měsíc poté, co nastala reklamovaná skutečnost, je oprávněn požadovat po bance škodu, jejíž výše bude bankou stanovena k okamžiku, kdy zákazník měl a mohl podat reklamaci. Požadavek na náhradu škody uplatněný po uplynutí jednoho měsíce poté, co nastala reklamovaná skutečnost, bude odmítnut.
  - Vyžádá-li si vyřízení reklamace další náklady ze strany zákazníka nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem zákazníka, je banka povinna si předem vyžádat souhlas zákazníka k příslušným činnostem a zákazník je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud zákazník odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není banka povinna nahradit zákazníkovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností zákazníka. O nakládání s majetkem zákazníka nejde v případě, kdy ke změně majetku zákazníka došlo v důsledku pochybení banky nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení zákazníka. Banka je oprávněna uvést majetek zákazníka do původního stavu před provedením chybné operace.

#### **IV. Vyřízení reklamace**

- Každý zákazník má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 dnů od jejího podání. v odůvodněných případech však může banka lhůtu prodloužit, o tom však musí zákazníka včas informovat.
- Kontaktní osobou pro vyřízení reklamace je pracovník oddělení Klientské divize pověřený vyřizováním reklamací, tel. +420 224 346 492, e-mail: [fiio@fiio.cz](mailto:fiio@fiio.cz).
- Banka je povinna informovat zákazníka o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou se zákazníkem. Není-li se zákazníkem dohodnuto jinak, platí, že
  - odpověď na reklamaci podanou elektronicky e-mailem nebo prostřednictvím dohodnutého komunikačního programu, je klientovi doručena rovněž elektronicky odpovídajícím způsobem. Odpověď je považována za doručenou v okamžiku jejího odeslání.
  - odpověď na reklamaci podanou osobně, písemně, telefonicky nebo faxem je klientovi doručena písemně doporučenou zásilkou nebo zásilkou do vlastních rukou na korespondenční adresu uvedenou ve smlouvě, na jejímž základě byla reklamovaná služba poskytnuta, případně na jinou adresu výslovně uvedenou klientem v reklamaci.
- Nesouhlasí-li zákazník se způsobem vyřízení reklamace, je oprávněn podat proti němu protest. Pro podání a vyřízení protestu platí přiměřeně to, co pro reklamaci. Podáním protestu se zakládá nová lhůta 30 dní pro jeho vyřízení. Vyřízení protestu jako opravného prostředku řeší zvláštní pracovník banky pověřený výkonem této odvolací instance. Proti způsobu vyřízení protestu již banka neposkytuje žádný opravný prostředek.
- Banka upozorňuje klienty na skutečnost, že Česká národní banka jako dozorový orgán nad kapitálovým trhem není dle právního řádu České republiky oprávněna autoritativně rozhodnout v konkrétním individuálním reklamačním řízení mezi bankou a jeho klientem.

Tento reklamační řád byl vyhlášen 1.3.2011 a je platný od 1.5.2011.