



Reklamační řád

vydaný bankou **Fio banka, a.s.**, IČO: 61858374, Praha 1, V Celnici 1028/10, PSČ: 117 21, vedená rejstříkovým soudem v Praze, oddíl B, vložka 2704

I. Podání reklamace (stížnosti)

1. Každý klient je oprávněn podat bezplatně 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 klientem a bankou nebo pokud kterýkoli zaměstnanec banky nebo osoba, která na základě pověření či smlouvy spolupracuje s bankou na poskytnutí služby, jedná vůči klientovi nečestně, nespravedlivě nebo neuctivě.
2. Klient je oprávněn podat bance reklamaci následujícími způsoby:
 - službou Fio servis v internetovém bankovníctví či aplikaci smartbanking,
 - e-mailem na adresu fio@fio.cz,
 - písemně na adresu sídla banky,
 - osobně na libovolné pobočce v jejích otevíracích hodinách, nebo
 - 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).

Reklamaci karetní transakce doporučuje banka klientovi (vzhledem k efektivnosti reklamačního řízení a k náležitostem reklamace uvedeným v čl. II Reklamačního řádu) podat na speciálním formuláři banky, který je dostupný z https://www.fio.cz/docs/cz/F_Karta_Reklamace.pdf. Vyplněný formulář, včetně dokumentů, které prokazují nárok na případné vrácení finančních prostředků (může se jednat např. o kopie účtenek a stvrzenek, doklad o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí, komunikaci s obchodníkem atd.), doporučujeme zaslat bance prostřednictvím internetového bankovníctví (služby 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 její přijetí postoupit jinému dostupnému zaměstnanci.
4. Za podání reklamace je banka oprávněna považovat také oznámení klienta o skutečnosti, že byla provedena neautorizovaná nebo nesprávně provedená platební transakce, a to za předpokladu, že takové oznámení obsahuje náležitosti uvedené v čl. II Reklamačního řádu.

II. Náležitosti reklamace

1. Reklamace musí být podána tak, aby bylo zřejmé, kdo ji podává, co je předmětem reklamace, a pokud klient 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 klient 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 klienta s takovým postupem. Banka ověří totožnost osoby, která reklamaci podává a její oprávnění disponovat s účtem, ke kterému se reklamace vztahuje, a to důvěryhodným způsobem s ohledem na formu podávání reklamace podle čl. I odst. 2 Reklamačního řádu. 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.
 - 1a. Reklamace karetní transakce musí kromě informací uvedených v odst. 1 obsahovat
 - i) jednoznačnou specifikaci reklamované transakce, a to zejména datum provedení, částku a měnu transakce a název obchodníka (klient získá všechny tyto informace např. v internetbankingu v části „Zpráva pro příjemce“ u příslušné karetní transakce, nebo také v aplikaci smartbanking či na výpise z účtu), a
 - ii) důvod reklamace, např. zda klient reklamuje neautorizovanou transakci (transakci, která byla provedena bez souhlasu klienta), nedodané zboží ze strany obchodníka, nevydanou hotovost z bankomatu, duplicitně zaúčtovanou transakci, transakci zaúčtovanou v jiné měně (služba v zahraničí označována např. jako DCC nebo Dynamic Currency Conversion), poplatek za použití bankomatu (tzv. surcharge), atd.
2. Klient 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. V případě reklamace karetní transakce se jedná např. o kopie účtenek a stvrzenek, doklad o odvolání transakce, resp. souhlasu s transakcí, komunikace s obchodníkem, atd.

3. Pokud reklamace nebude obsahovat všechny náležitosti dle odst. 1, odst. 1a nebo odst. 2, není banka oprávněna reklamaci z tohoto důvodu odmítnout a je povinna bez zbytečného odkladu požádat vhodným způsobem klienta o doplnění reklamace; k doplnění reklamace je banka oprávněna použít i vlastní formuláře. Pokud klient žádosti nevyhoví, je banka oprávněna reklamaci odmítnout pro nedostatek součinnosti. Jestliže nebude možné klienta zastihnout, je banka oprávněna přiměřeně prodloužit dobu na vyřízení reklamace.

III. Povinnost součinnosti

1. Klient je povinen poskytnout v maximální míře bance součinnost při zmenšování případných negativních důsledků chybného postupu banky.
2. Klient je povinen podat reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamace dozvěděl. Podá-li klient 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 klient 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 jednání učiněnému nejpozději k okamžiku, od kterého odvozuje náhradu škody (např. k okamžiku platnosti hodnoty investičního nástroje, od které výši škody dovozuje). Na požadavek k náhradě škody bez doložení projevu vůle dle předchozí věty nebude brán zřetel.
4. Podá-li klient 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 klient měl a mohl podat reklamaci.
5. Vyžádá-li si vyřízení reklamace další náklady ze strany klienta nebo součástí vyřízení bude nakládání s majetkem klienta, je banka povinna si předem vyžádat souhlas klienta k příslušným činnostem a klient je povinen bezodkladně souhlas udělit nebo ho odmítnout. Pokud klient odmítne udělit souhlas nebo jej včas ani neudělí ani neodmítne, není banka povinna nahradit klientovi tu část případné škody, která byla zapříčiněna nesoučinností klienta. O nakládání s majetkem klienta nejde v případě, kdy ke změně majetku klienta došlo v důsledku pochybení banky nebo v důsledku skutečnosti, která zakládá bezdůvodné obohacení klienta. Banka je oprávněna uvést majetek klienta do původního stavu před provedením chybné operace.

IV. Vyřízení reklamace

1. Každý klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. V odůvodněných případech však může banka lhůtu prodloužit až o 30 kalendářních dnů, o tom však musí klienta včas informovat. Týká-li se reklamace platebních služeb, činí lhůta pro vyřízení reklamace 15 pracovních dnů od podání reklamace. Je-li předmětem podané reklamace dosud nezaúčtovaná transakce, považuje se za den podání reklamace den zaúčtování transakce (tato věta se netýká uvolňování autorizovaných holdů provedených na základě tzv. předautorizace). Banka je oprávněna v odůvodněných případech, tedy zejména z důvodu nezbytné součinnosti třetích stran, prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace o 20 pracovních dnů. O tom je banka povinna klienta předem informovat.
2. V případech, kdy je vyžadována součinnost ze strany klienta, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti do doby vyřízení reklamace.
3. Kontaktní osobou pro vyřízení reklamace je pracovník oddělení administrativa klientské divize pověřený vyřizováním reklamací, kterého je možné kontaktovat prostřednictvím služby Fio-servis, nebo na telefonním čísle +420 224 346 492.
4. Banka je povinna informovat klienta o způsobu vyřízení reklamace, a to formou dohodnutou s klientem. Není-li s klientem dohodnuto jinak, platí, že
 - odpověď na reklamaci banka klientovi obvykle zašle prostřednictvím internetového bankovníctví klienta (platí pro oblast platebních služeb) nebo prostřednictvím aplikace e-Broker (platí pro oblast investičních služeb).
 - Banka je oprávněna klientovi zaslat odpověď i jiným způsobem, než je uveden v předchozím odstavci, a to emailem, příp. poštou.
 - V případě požadavku klienta na doručení listinného vyhotovení odpovědi, banka takovému požadavku vyhoví.
5. Nesouhlasí-li klient 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 kalendářních dnů (resp. 15 pracovních dnů pro protest v oblasti platebních služeb) pro jeho vyřízení, kterou je možné prodloužit za stejných

podmínek jako při prodloužení lhůty na vyřízení reklamace. Vyřízení protestu jako opravného prostředku řeší zvláštní pracovník banky pověřený výkonem této odvolací instance. Proti způsobu vyřízení protestu již banka neposkytuje žádný opravný prostředek. Způsob vyřízení protestu však klienta nijak neomezuje v možnosti podat návrh k soudu, nebo je-li klient spotřebitelem, podat návrh k finančnímu arbitrovi, nebo případně (není-li finanční arbitr příslušný k řešení daného sporu) k České obchodní inspekci, nebo podat návrh k České národní bance ve věcech souvisejících s její působností (též jako orgánu dohledu v oblasti ochrany finančních spotřebitelů); za účelem prověření návrhu si finanční arbitr či Česká národní banka obvykle vyžádá od banky veškerou relevantní smluvní dokumentaci a výpisy z příslušného účtu. V případě, že byla smlouva uzavřena online, lze využít internetovou platformu pro řešení sporů online založenou Evropskou komisí; více informací je možné nalézt na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

6. 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 22. 5. 2020 a je účinný od 25. 5. 2020 a ke stejnému dni nahrazuje dosavadní reklamační řád, pokud dále není uvedeno jinak. Ve vztahu ke smlouvám uzavřeným před dnem nabytí účinnosti tohoto reklamačního řádu podle předchozí věty, nabývá tento reklamační řád účinnosti dne 27. 7. 2020 a ke stejnému dni nahrazuje dosavadní reklamační řád.

Pokud klient podá reklamaci po vyhlášení tohoto reklamačního řádu, ale před nabytím jeho účinnosti, postupuje se podle znění tohoto reklamačního řádu, pokud je to pro klienta výhodnější.