



Reklamačný poriadok

Fio o.c.p., a.s., Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava, IČO 35 960 990, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 3722/B (ďalej aj len „obchodník“)

I. Podanie reklamácie (sťažnosti)

- a) Každý klient je oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť) na poskytnutie služby obchodníkom, pokiaľ služba nebola vykonaná alebo ak spôsob jej vykonania či úplata za ňu nezodpovedá uzatvorenej zmluve, ďalším podmienkam dohodnutým medzi klientom a obchodníkom alebo pokiaľ ktorýkoľvek zamestnanec obchodníka alebo osoba, ktorá na základe poverenia alebo zmluvy spolupracuje s obchodníkom na poskytnutí služby, koná voči klientovi nečestne, nespravodlivo alebo neúctivo.
- b) Klient je oprávnený podať obchodníkovi reklamáciu
- osobne na ktorejkoľvek pobočke obchodníka, v jeho prevádzkových hodinách,
 - telefonicky na čísla určené pre komunikáciu s klientmi v hodinách určených obchodníkom (spravidla v pracovnom čase v sídle obchodníka),
 - písomne na adresu sídla obchodníka,
 - faxom,
 - e-mailom alebo
 - elektronicky prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu, pokiaľ to tento program umožňuje – napr. služba Fio servis.
- c) Pri osobnom alebo telefonickom podávaní reklamácie uskutočnenej v súlade s bodom II. nesmie žiadny zamestnanec obchodníka odmietnuť prijatie reklamácie, je však oprávnený postúpiť prijatie reklamácie inému dostupnému zamestnancovi.

II. Náležitosti reklamácie

1. Reklamácia musí byť podaná tak, aby bolo zrejmé, kto ju podáva, čo je predmetom reklamácie a pokiaľ klient požaduje náhradu majetkovej škody,

musí uviesť, akým spôsobom a v akej výške má byť škoda nahradená (napr. pripísať na účet peňažnú hodnotu vzniknutej škody, dodať finančné nástroje za určitú cenu a pod.). Pokiaľ bude klient v rámci vybavenia reklamácie požadovať nakladanie so svojím majetkom (napr. bude požadovať predaj chybné nakúpených finančných nástrojov), musí byť súčasťou reklamácie aj riadne udelený súhlas klienta s takýmto postupom. Obchodník overí totožnosť osoby, ktorá reklamáciu podáva a jej oprávnenia disponovať s účtom, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje, dôveryhodným spôsobom s ohľadom na formu podávania reklamácie podľa bodu I. b) Reklamačného poriadku. Ak sa osoba podávajúca reklamáciu odmietla podrobiť identifikácii, nebola sa schopná identifikovať napriek výzve obchodníka, alebo ak nie je oprávnená nakladať s účtom, ku ktorému sa reklamácia vzťahuje, má sa za to, že takáto reklamácia nebola vôbec podaná.

2. Klient je povinný vo svojom vlastnom záujme oznámiť obchodníkovi čo možno najviac podrobností o reklamovanej službe alebo konaní, ktoré môžu prispieť k rýchlemu vyriešeniu reklamácie, predovšetkým je povinný oznámiť, prípadne odovzdať obchodníkovi informácie, dokumenty alebo iné doklady o chybnom vykonaní služby, ktoré obchodník nemá k dispozícii, alebo ich získanie by bolo pre obchodníka neprimerane náročné a viedlo by k zbytočnému predlžovaniu vybavovania reklamácie.
3. Ak reklamácia nebude obsahovať všetky náležitosti podľa bodu I. alebo II., nie je obchodník oprávnený reklamáciu z tohto dôvodu odmietnuť a je povinný bez zbytočného odkladu požiadať vhodným spôsobom klienta o doplnenie reklamácie. Pokiaľ klient žiadosti

nevyhovie, obchodník je oprávnený reklamáciu odmietnuť z dôvodu nedostatku súčinnosti. Ak klienta nebude možné zastihnúť, je obchodník oprávnený primerane predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie.

III. Povinnosť súčinnosti

1. Klient je povinný v maximálnej miere poskytnúť obchodníkovi súčinnosť pri znižovaní prípadných negatívnych dôsledkov chybného postupu obchodníka.
2. Klient je povinný podať reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o vzniku reklamovanej skutočnosti dozvedel. Ak podá klient reklamáciu s časovým odstupom napriek tomu, že o reklamovanej skutočnosti vedel skôr, obchodník môže prípadnú náhradu škody vzťahovať k hodnotám, ktoré boli platné v okamžiku, keď sa klient o vzniku reklamovanej skutočnosti dozvedel a mohol reklamáciu bez zbytočného odkladu podať. Dokladom o zistení vzniku predmetu reklamácie je napr. záznam o elektronickom zobrazení určitých skutočností (portfólia, pokynov, transakcií, ...) klientom v dohodnutom komunikačnom programe, z ktorého bol vznik predmetu reklamácie zrejмый.
3. Ak klient zamýšľal ďalšie transakcie, o ktorých tvrdí, že mu boli znemožnené porušením povinnosti obchodníka, je povinný ich čo najpresnejšie opísať a doložiť prejav svojej vôle k takémuto právnomu úkonu urobený najneskôr k okamžiku, od ktorého odvodzuje náhradu škody (napr. k okamžiku platnosti hodnoty finančného nástroja, od ktorej odvodzuje výšku škody). Na požiadavku o náhradu škody bez doloženia prejavu vôle podľa predchádzajúcej vety sa nebude brať zreteľ.
4. Ak podá klient reklamáciu bez riadneho dôvodu viac než jeden mesiac po tom, čo nastala reklamovaná skutočnosť, je oprávnený požadovať od obchodníka náhradu škody, ktorej výška bude obchodníkom stanovená k okamžiku, kedy klient mal a mohol podať reklamáciu. Požiadavka na náhradu

škody v rozsahu, v akom vznikla po uplynutí jedného mesiaca po tom, čo nastala reklamovaná skutočnosť, bude odmietnutá.

5. Ak si vybavenie reklamácie vyžiada ďalšie náklady zo strany klienta alebo ak bude súčasťou vybavenia reklamácie nakladanie s majetkom klienta, je obchodník povinný vyžiadať si od klienta jeho súhlas k určitým činnostiam a klient je povinný takýto súhlas bezodkladne poskytnúť alebo ho odmietnuť. Ak klient odmietne udeliť súhlas alebo ho včas ani neodmietne ani neudelí, obchodník nie je povinný nahradiť klientovi tú časť prípadnej škody, ktorá bola zapríčinená nesúčinnosťou klienta. O nakladanie s majetkom klienta nejde v prípade, keď ku zmene majetku klienta došlo v dôsledku pochybenia obchodníka alebo v dôsledku skutočnosti, ktorá zakladá bezdôvodné obohatenie klienta. Obchodník je oprávnený uviesť majetok klienta do pôvodného stavu pred vykonaním chybných operácií.

IV. Vybavenie reklamácie

1. Každý klient má právo na vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní od jej podania, v odôvodnených prípadoch však môže obchodník lehotu predĺžiť, o tom však musí klienta včas informovať.
2. V prípade potreby poskytnutia súčinnosti zo strany klienta sa doba poskytnutia súčinnosti nezaráta do doby vybavenia reklamácie.
3. Kontaktná osoba pre vybavenie reklamácie je pracovník obchodnej divízie poverený vybavovaním reklamácií, e-mail: fioocp@fio.sk.
4. Obchodník je povinný informovať klienta o spôsobe vybavenia reklamácie, a to formou dohodnutou s klientom. Ak nie je s klientom dohodnuté inak, platí, že
 - odpoveď na reklamáciu podanú elektronicky e-mailom alebo prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu je klientovi rovnako doručená elektronicky zodpovedajúcim spôsobom. Odpoveď je považovaná za doručení okamihom jej odoslania.
 - odpoveď na reklamáciu podanú

osobne, písomne, telefonicky alebo faxom je klientovi doručená písomne doporučenou zásielkou alebo zásielkou do vlastných rúk na korešpondenčnú adresu uvedenú v zmluve, na ktorej základe bola poskytnutá reklamovaná služba, prípadne na inú adresu výslovne uvedenú klientom v reklamácií.

5. Ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený podať proti nemu protest. Pre podanie a vybavenie protestu platí primerane to, čo pre reklamáciu. Podaním protestu sa zakladá nová lehota 30 dní na jeho vybavenie, ktorú je možné predĺžiť za rovnakých podmienok, ktoré sa uplatnia pri predlžovaní lehoty na vybavenie reklamácie. Vybavenie protestu ako opravného prostriedku rieši príslušný pracovník obchodníka poverený výkonom tejto odvolacej inštancie. Proti spôsobu vybavenia protestu už obchodník neposkytuje žiadny opravný prostriedok. Spôsob vybavenia protestu však klienta nijako neobmedzuje v možnosti podať návrh Národnej banke Slovenska vo veciach súvisiacich s jej pôsobnosťou (taktiež aj ako orgánu dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov).
6. Obchodník upozorňuje klientov na skutočnosť, že Národná banka Slovenska ako orgán dohľadu nad finančným trhom nie je podľa právneho poriadku Slovenskej republiky oprávnená autoritatívne rozhodnúť v konkrétnom individuálnom reklamačnom konaní medzi Obchodníkom a jeho klientom.

v. Účinnosť

Tento reklamačný poriadok bol vyhlásený 28.11.2014 a je účinný od 1.12.2014.

Nadobudnutím účinnosti tohto reklamačného poriadku sa ruší doteraz platný reklamačný poriadok.