



# Reklamačný poriadok

**Fio banka, a.s.**, IČO: 61858374, V Celnici 1028/10, 117 21 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 2704, konajúca prostredníctvom a vo veci organizačnej zložky **Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky**, IČO: 36869376, Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava, zapísanej v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 1875/B (ďalej aj len „Banka“)

## I. Podanie reklamácie (sťažnosti)

1. Každý klient je oprávnený podať bezplatne reklamáciu (sťažnosť) na poskytnutie služby Bankou, pokiaľ služba nebola vykonaná alebo ak spôsob jej vykonania či odplata za ňu nezodpovedá uzatvorenej zmluve alebo ďalším podmienkam dohodnutými medzi klientom a Bankou. Klient je tiež oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť) aj voči činnosti finančného sprostredkovateľa. Ďalej je klient oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť), ak ktorýkoľvek zamestnanec Banky alebo osoba, ktorá na základe poverenia alebo zmluvy spolupracuje s Bankou na poskytnutí služby, koná voči klientovi nečestne, nespravodlivo alebo neúctivo.
2. Klient je oprávnený podať Banke alebo finančnému sprostredkovateľovi reklamáciu
  - osobne na ktorejkoľvek pobočke Banky, v jej prevádzkových hodinách,
  - telefonicky na čísla určené pre komunikáciu s klientmi v hodinách určených Bankou (spravidla v pracovnom čase pobočky v sídle Banky),
  - písomne na adresu pobočky Banky alebo sídla Banky,
  - faxom,
  - e-mailom alebo
  - elektronicky prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu, pokiaľ to tento program umožňuje – napr. služba Fio servis.
3. Pri osobnom alebo telefonickom podávaní reklamácie uskutočnenej v súlade s bodom II. nesmie žiadny zamestnanec Banky odmietnuť prijatie reklamácie, je však oprávnený postúpiť prijatie reklamácie inému dostupnému

zamestnancovi. Za zamestnanca Banky sa pre tieto účely považuje aj zamestnanec finančného sprostredkovateľa.

## II. Náležitosti reklamácie

1. Reklamácia musí byť podaná tak, aby bolo zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom reklamácie. Ak predmetom reklamácie je činnosť finančného sprostredkovateľa, je nevyhnutné túto skutočnosť v reklamácií výslovne uviesť. Pokiaľ klient požaduje aj 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. Banka 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. ods. 2. Reklamačného poriadku. Ak sa osoba podávajúca reklamáciu odmietla podrobiť identifikácii, nebola sa schopná identifikovať napriek výzve Banky či finančného sprostredkovateľa, 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 Banke (alebo finančnému sprostredkovateľovi) čo možno najviac podrobností o

reklamovanej službe alebo konaní, ktoré môžu prispieť k rýchlemu vyriešeniu reklamácie, predovšetkým je povinný oznámiť, prípadne odovzdať Banke (alebo finančnému sprostredkovateľovi) informácie, dokumenty alebo iné doklady o chybnom vykonaní služby, ktoré Banka (alebo finančný sprostredkovateľ) nemá k dispozícii, alebo ich získanie by bolo pre Banku (alebo finančného sprostredkovateľa) neprimerane náročné a viedlo by k zbytočnému predlžovaniu vybavovania reklamácie.

3. Ak reklamácia nebude obsahovať všetky náležitosti podľa bodu I. alebo II. Reklamačného poriadku, Banka ani finančný sprostredkovateľ nie sú oprávnení reklamáciu z tohto dôvodu odmietnuť a sú povinní bez zbytočného odkladu požiadať vhodným spôsobom klienta o doplnenie reklamácie. Pokiaľ klient žiadosti nevyhovie, Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) je oprávnená reklamáciu odmietnuť z dôvodu nedostatku súčinnosti. Ak klienta nebude možné zastihnúť, je Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) oprávnená primerane predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie.
4. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

### III. Povinnosť súčinnosti

1. Klient je povinný v maximálnej miere poskytnúť Banke (prípadne finančnému sprostredkovateľovi) súčinnosť pri znižovaní prípadných negatívnych dôsledkov chybného postupu Banky (prípadne finančného sprostredkovateľa).
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, Banka 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 Banky (prípadne finančného sprostredkovateľa), je povinný ich čo najpresnejšie opísať a doložiť prejav svojej vôle k takémuto právnomu úkonu urobený najneskôr k okamihu, od ktorého odvodzuje náhradu škody (napr. k okamihu 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 Banky náhradu škody, ktorej výška bude Bankou stanovená k okamihu, kedy klient mal a mohol podať reklamáciu.
5. Ak si vybavenie reklamácie vyžiada ďalšie náklady zo strany klienta alebo ak bude súčasťou vybavenia reklamácie nakladanie s majetkom klienta, je Banka povinná 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, Banka nie je povinná 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 Banky prípadne finančného sprostredkovateľa alebo v dôsledku skutočnosti, ktorá zakladá bezdôvodné obohatenie klienta. Banka je oprávnená uviesť majetok klienta do pôvodného stavu pred vykonaním chybnej operácie.

#### IV. Vybavenie reklamácie

1. Každý klient má právo na vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní od jej podania. V odôvodnených prípadoch však môže Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) lehotu predĺžiť, a to najviac na 60 dní od podania reklamácie (ak z ďalších ustanovení tohto odseku nevyplýva inak); o tom však musí byť klient včas informovaný do 30 dní od jej podania. Ak sa reklamácia týka platobných služieb, lehota na vybavenie reklamácie je 15 pracovných dní. Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) je oprávnená v odôvodnených prípadoch, teda najmä z dôvodu nevyhnutnej súčinnosti tretích strán, predĺžiť lehotu o 20 pracovných dní. O tom je Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) povinná klienta vopred informovať. Ak je predmetom reklamácie transakcia uskutočnená v členskom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore (ďalej aj len „EHP“) v mene, ktorá nie je menou členského štátu EHP, alebo uskutočnená (i len čiastočne) v inom, než členskom štáte EHP, je Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) oprávnená vo zvlášť zložitých prípadoch lehotu predĺžiť až na 180 kalendárnych dní. Reklamácie vzťahujúce sa na služby pri poskytovaní úverov na bývanie môžu byť v zložitých situáciách vybavené v najviac 3 mesačnej lehote, o čom Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) klienta informuje v rámci 30 dňovej lehoty.
2. V prípade potreby poskytnutia súčinnosti zo strany klienta sa doba poskytnutia súčinnosti nezapočítava do doby vybavenia reklamácie.
3. Kontaktná osoba pre vybavenie reklamácie je pracovník oddelenia klientsky servis poverený vybavovaním reklamácií, ktorého je možné kontaktovať prostredníctvom služby Fio-servis.
4. Banka (prípadne finančný sprostredkovateľ) je povinná informovať klienta o spôsobe vybavenia reklamácie, a to písomne - formou dohodnutou s klientom. Ak nie je s klientom dohodnuté inak, platí, že
  - odpoveď na reklamáciu Banka

- klientovi obvykle zašle prostredníctvom internetového bankovníctva klienta (platí pre platobné služby) alebo prostredníctvom aplikácie e-Broker (platí pre investičné služby)
- Banka je oprávnená klientovi zaslať odpoveď i iným spôsobom, ako je uvedené v predchádzajúcom odseku, a to emailom, príp. poštou.
  - Pri odoslaní odpovede však banka vyhovie požiadavke klienta na doručenie listinného vyhotovenia odpovede.
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 kalendárnych dní (resp. 15 pracovných dní ak sa protest týka platobných služieb) na jeho vybavenie, ktorú je možné predĺžiť za rovnakých podmienok, ktoré sa uplatnia pri predĺžovaní lehoty na vybavenie reklamácie. Vybavenie protestu ako opravného prostriedku rieši príslušný pracovník Banky poverený výkonom tejto odvolacej inštancie. Proti spôsobu vybavenia protestu už Banka (ani finančný sprostredkovateľ) neposkytuje žiadny opravný prostriedok. Spôsob vybavenia protestu však klienta nijako neobmedzuje v možnosti podať návrh na súd či návrh Národnej banke Slovenska vo veciach súvisiacich s jej pôsobnosťou (taktiež aj ako orgánu dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov) alebo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. Bližšie informácie k alternatívne riešenie sporov sú dostupné v dokumente Informácie pre spotrebiteľov o možnosti alternatívneho riešenia sporov, ktorý je dostupný na [www.fio.sk/o-nas/manualy-dokumenty-cenniky/vzory-zmluv](http://www.fio.sk/o-nas/manualy-dokumenty-cenniky/vzory-zmluv) v časti „Ďalšie informácie pre klientov“.
  6. Banka a finančný sprostredkovateľ upozorňujú 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 Bankou (prípadne finančným sprostredkovateľom) a klientom.

7. Banka je pri väčšine konaní voči klientom zastupovaná finančným sprostredkovateľom, ktorým je Fio Slovakia, a.s., IČO: 35828137, Nám. SNP 21, 811 01 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 2892/B a ktorá je odo dňa 23.10.2015 pod registračným číslom 208336 zapísaná v Registri finančných agentov a finančných poradcov vedenom Národnou bankou Slovenska, dostupnom na webovej stránke <http://regfap.nbs.sk/> ako viazaný finančný agent pre sektor poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov a pre sektor prijímania vkladov a ako viazaný investičný agent pre sektor kapitálového trhu (v texte aj len „finančný sprostredkovateľ“). Ak sa v texte hovorí o zamestnancovi Banky, myslí sa tým aj zamestnanec finančného sprostredkovateľa, ak nie je výslovne uvedené inak. resp. ak zo zmyslu konkrétneho ustanovenia nevyplýva jednoznačne inak. Tento reklamačný poriadok je spoločným reklamačným poriadkom Banky i finančného sprostredkovateľa.

## **v. Účinnosť**

Tento reklamačný poriadok bol vyhlásený 12. 6. 2020 a je účinný od 15. 6. 2020 a k rovnakému dňu nahrádza doterajší reklamačný poriadok, ak ďalej nie je uvedené inak. Vo vzťahu k zmluvám uzatvoreným pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto reklamačného poriadku podľa predchádzajúcej vety, nadobúda tento reklamačný poriadok účinnosť dňa 17. 8. 2020 a k rovnakému dňu nahrádza doterajší reklamačný poriadok.

Ak klient podá reklamáciu po vyhlásení tohto reklamačného poriadku, ale pred nadobudnutím jeho účinnosti, postupuje sa podľa znenia tohto reklamačného poriadku, ak je to pre klienta výhodnejšie.