

Reklamačný poriadok



vydaný spoločnosťou Fio investiční společnost, a.s, IČO: 067 04 441 so sídlom V celnici 1028/10, Nové Město, PSČ 110 00 Praha 1, Česká republika (ďalej len „spoločnosť“).

„Pracovníkom“ sa na účely tohto dokumentu rozumie každá osoba v pracovnoprávnom vzťahu k spoločnosti, a ďalej tiež každá osoba oprávnená konať v mene spoločnosti z titulu outsourcingu, poverenia či z titulu udelenia plnomocenstva.

„Bankou“ sa na účely tohto dokumentu rozumie 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

„Finančným sprostredkovateľom“, sa na účely tohto dokumentu rozumie 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“)

I. Podanie reklamácie (sťažnosti)

1. Každý podielnik je oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť) na poskytnutie služby spoločnosťou, pokiaľ služba nebola vykonaná alebo ak spôsob výkonu služby či odplata za ňu nezodpovedá uzatvorenej zmluve, ďalším dohodnutým podmienkam alebo ak ktorýkoľvek zamestnanec spoločnosti alebo osoba, ktorá na základe poverenia či zmluvy spolupracuje so spoločnosťou na poskytnutí služby, koná voči podielnikovi nečestne, nespravodlivo alebo neúctivo. Podielnik je tiež oprávnený podať reklamáciu (sťažnosť) aj voči činnosti finančného sprostredkovateľa banky, ak tato činnosť súvisí s distribúciou podielových listov.
2. Podielnik je oprávnený podať spoločnosti reklamáciu
 - osobne na ľubovoľnej prevádzkarni banky v jej otváracích hodinách,
 - telefonicky na linke +420 224 346 492 vyhradenej na podávanie reklamácií a sťažností v každý pracovný deň 9:00 – 17:30 alebo na číslach verejne určených na komunikáciu so zákazníkmi mimo linky vyhradenej k iným účelom (pozri Informácie o obchodníkovi s cennými papiermi a ním poskytovaných službách, čl. II),
 - písomne na adrese prevádzkarne banky, pobočky banky alebo sídla banky
 - faxom +420 224 346 111,
 - e-mailom reklamacie@fiofondy.sk alebo
 - elektronicky prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu, pokiaľ to tento program umožňuje - napr. služba Fio servis.
3. Pri osobnom alebo telefonickom podávaní reklamácie vykonanom v súlade s ods. 2 nesmie žiadny pracovník spoločnosti odmietnuť prijatie reklamácie, je však oprávnený postúpiť

prijatie reklamácie inému dostupnému pracovníkovi.

II. Náležitosti reklamácie

1. Reklamácia musí byť podaná tak, aby bolo zrejmé, kto ju podáva, čo je predmetom reklamácie, a pokiaľ podielnik požaduje náhradu majetkovej škody, musí uviesť, akým spôsobom a v akej výške má byť škoda nahradená. Ak predmetom reklamácie je činnosť finančného sprostredkovateľa, je nevyhnutné túto skutočnosť v reklamácií výslovne uviesť. Ak bude podielnik v rámci vybavenia reklamácie žiadať nakladanie so svojím majetkom (napr. bude požadovať predaj chybné kúpených finančných nástrojov), musí byť súčasťou reklamácie i riadne udelený súhlas podielníka s takým postupom. Spoločnosť overí totožnosť osoby, ktorá reklamáciu podáva a jej oprávnenie podľa zmluvy, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje, a to dôveryhodným spôsobom s ohľadom na formu podávania reklamácie podľa čl. I ods. 2 Reklamačného poriadku. Ak sa osoba podávajúca reklamáciu odmietla podrobiť identifikácii, nebola schopná sa i cez výzvu spoločnosti identifikovať alebo nie je oprávnená podľa zmluvy, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje, hľadá spoločnosť na takú reklamáciu, ako keby nebola podaná.
2. Podielnik je povinný vo svojom vlastnom záujme oznámiť spoločnosti čo možno najviac podrobnosti o reklamovanej službe či konaní, ktoré môžu prispieť k rýchlemu vybaveniu reklamácie, najmä je povinný oznámiť, prípadne postúpiť spoločnosti informácie, dokumenty či iné doklady o chybnom vykonaní služby, ktoré spoločnosť nemá k dispozícii, alebo ktorých získanie by bolo pre spoločnosť neprimerane náročné a viedlo by k zbytočnému predĺženiu vybavenia reklamácie.
3. Pokiaľ reklamácia nebude obsahovať všetky náležitosti podľa ods. 1 alebo 2, nie je spoločnosť oprávnená reklamáciu z tohto dôvodu odmietnuť a je povinná bez zbytočného odkladu požiadať vhodným spôsobom podielníka o doplnenie reklamácie. Pokiaľ podielnik žiadosti nevyhoví, je spoločnosť oprávnená reklamáciu odmietnuť pre nedostatok súčinnosti. Ak nebude možné podielníka zastihnúť, je spoločnosť oprávnená primerane predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie.
4. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša spoločnosť. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

III. Povinnosť poskytnúť súčinnosť

1. Podielnik je povinný poskytnúť v maximálnej miere spoločnosti súčinnosť pri znižovaní prípadných negatívnych dôsledkov chybného postupu spoločnosti.
2. Podielnik je povinný podať reklamáciu bezprostredne potom, čo sa o vzniku predmetu reklamácie dozvedel. Ak podá podielnik reklamáciu s časovým odstupom, hoci o vzniku reklamovanej skutočnosti vedel skôr, môže spoločnosť vziať prípadnú náhradu škody k hodnotám, ktoré boli platné v okamihu, kedy sa podielnik o vzniku reklamovanej skutočnosti dozvedel a mohol reklamáciu bez zbytočného odkladu podať. Dokladom o zistení vzniku predmetu reklamácie podielnikom je napr. záznam o elektronickom zobrazení určitých skutočností (portfólia, pokynov, a pod.) podielnikom v dohodnutom komunikačnom programe, z ktorého bol vznik predmetu reklamácie zrejmý.
3. Pokiaľ podielnik zamýšľal ďalšie transakcie, o ktorých tvrdí, že mu boli znemožnené porušením povinnosti spoločnosťou, je povinný ich čo najpresnejšie opísať a doložiť prejav svojej vôle k takému právnomu konaniu urobenému najneskôr k okamihu, od ktorého odvodzuje náhradu škody (napr. k okamihu platnosti hodnoty finančného nástroja, od ktorej vyvodzuje výšku škody). Na žiadosť o náhradu škody bez doloženého prejavu vôle podľa

predchádzajúcej vety sa nebude prihliadať.

4. Ak podá podielnik bez riadneho dôvodu reklamáciu viac ako jeden mesiac potom, čo nastala reklamovaná skutočnosť, je oprávnený požadovať od spoločnosti škodu, ktorej výška bude spoločnosťou stanovená k okamihu, kedy podielnik mal a mohol podať reklamáciu.
5. Ak si vybavenie reklamácie vyžaduje ďalšie náklady zo strany podielníka alebo súčasťou vybavenia bude nakladanie s majetkom podielníka, spoločnosť je povinná si vopred vyžiadať súhlas podielníka k príslušným činnostiam a podielnik je povinný bezodkladne súhlas udeliť alebo ho odmietnuť. Pokiaľ podielnik odmietne udeliť súhlas alebo ho včas ani neudelí ani neodmietne, nie je spoločnosť povinná nahradiť podielnikovi tú časť prípadnej škody, ktorá bola zapríčinená neposkytnutím súčinnosti zo strany podielníka. O nakladanie s majetkom podielníka nejde v prípade, kedy k zmene majetku podielníka došlo v dôsledku pochybenia spoločnosti alebo v dôsledku skutočnosti, ktorá zakladá bezdôvodné obohatenie podielníka. Spoločnosť je oprávnená uviesť majetok podielníka do pôvodného stavu pred vykonaním chybných operácií.

IV. Vybavenie reklamácie

1. Každý podielnik má právo na vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní od jej podania. V odôvodnených prípadoch však môže spoločnosť lehotu predĺžiť, o tom však musí podielníka včas informovať.
2. V prípadoch, kedy sa vyžaduje súčinnosť zo strany podielníka, nezapočítava sa doba poskytnutia súčinnosti do lehoty pre vybavenie reklamácie.
3. Kontaktnou osobou pre vybavenie reklamácie je pracovník poverený vybavovaním reklamácií, tel. +420 224 346 492, e-mail: reklamacie@fiofondy.sk
4. Spoločnosť je povinná informovať podielníka o spôsobe vybavenia reklamácie, a to formou dohodnutou s podielnikom. Ak nie je s podielnikom dohodnuté inak, platí, že
 - odpoveď na reklamáciu spoločnosť podielnikovi obvykle zašle prostredníctvom dohodnutého komunikačného programu (internetové bankovníctvo banky či aplikácie e-Broker).
 - Spoločnosť je oprávnená podielnikovi zaslať odpoveď aj iným spôsobom, ako je uvedený v predchádzajúcom odseku, a to e-mailom, prípadne poštou. Spoločnosť však vždy vyhovie prípadnej požiadavke klienta na zaslanie listinného vyhotovenia odpovede.
5. Ak podielnik nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený podať proti nemu protest. Pre podanie a vybavenie protestu platí primerane to, čo pre reklamáciu. Podaním protestu začína plynúť nová lehota 30 dní pre jeho vybavenie, ktorú je možné predĺžiť za rovnakých podmienok ako pri predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie. Vybavenie protestu ako opravného prostriedku rieši príslušný pracovník spoločnosti poverený výkonom tejto odvolacej inštalácie. Proti spôsobu vybavenia protestu už spoločnosť neposkytuje žiadny opravný prostriedok. Spôsob vybavenia protestu však podielníka nijako neobmedzuje v možnosti podať návrh k súdu, alebo podať návrh Národnej banke Slovenska vo veciach súvisiacich s jej pôsobnosťou (tiež ako orgánu dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov).
6. Spoločnosť upozorňuje podielníkov na skutočnosť, že Národná banka Slovenska ako dozorný orgán nad kapitálovým trhom nie je podľa právneho poriadku Českej republiky oprávnená autoritatívne rozhodnúť v konkrétnom individuálnom reklamačnom konaní medzi spoločnosťou a jej podielnikom.

Tento reklamačný poriadok bol vyhlásený 11. 1. 2021 a je platný od 11. 1. 2021.